

Általános Szerződési Feltételek		Hatálybalépés dátuma: 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

**„L-SOFT” Zrt. Általános Szerződési Feltételei**  
*szoftver felhasználási és követési szerződés tárgyában létrejött szerződés mellékleteként*

## I. A Szerződés alanyai, tárgya

### 1. Szerződő felek

Felhasználó azon, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (továbbiakban: Ptk.) 8:1.§ (1) bekezdés 4. pontja szerinti vállalkozás, amely a PIRAMIS™ Szoftver moduljainak felhasználása tárgyában szerződést köt az abban rögzített egyedi feltételek alapján, és a Szerződés megkötésével elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételekben (továbbiakban: ÁSZF) foglaltakat.

Licence tulajdonos: az „L-SOFT” Zrt. ("L-SOFT" Számítástechnikai, Műszaki, Fejlesztési Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság, székhelye: 4400 Nyíregyháza, Dózsa György út 41., cégjegyzékszám: 15-09-079336, statisztikai számjele: 24176330-6201-114-15), amely szoftverek előállításával foglalkozó gazdasági társaság, mint a szoftver szerzője és azzal rendelkezni jogosult, a Felhasználóval működési körében kötött szerződés alapján jogviszonyba kerül.

### 2. Szerződés

Az 1. pontban megjelölt Szerződő felek (együttesen: Felek) között Felhasználó jövedelem-elszámolási tevékenységének számítógépes támogatásához a PIRAMIS™ programrendszer moduljainak felhasználása tárgyában létrejött szerződés (továbbiakban: Szerződés), amely Szerződésben a Licence tulajdonos, mint Vállalkozó vállalja a Felhasználó, mint Megrendelő részére a Szerződés hatálya alatt a Licence igazolásban felsorolt szoftvermodulok folyamatos karbantartását, a szoftverkövetést és a szoftver használatához folyamatos ügyfélszolgálati támogatási szolgáltatást nyújt.

Az „L-SOFT” Zrt. továbbiakban: Vállalkozó

Az „L-SOFT” Zrt.-vel szerződő fél továbbiakban: Megrendelő

### 3. PIRAMIS™ programrendszer (továbbiakban: PIRAMIS™ Szoftver vagy szoftver)

A [www.lsoft.hu](http://www.lsoft.hu) honlapon elérhető szolgáltatások nyújtására alkalmas azon szoftver, amelyre a Megrendelő Szerződést köt a Vállalkozóval. A honlap tartalmazza a szoftver leírását, amelynek felhasználására Vállalkozó, mint kereskedelmi termékre ad engedélyt.

## II. Az ÁSZF tárgya és hatálya

1. Jelen ÁSZF teljes egészében nyilvános. Az „L-SOFT” Zrt. minden általában elvárható intézkedést megtesz annak érdekében, hogy a Megrendelő az ÁSZF-et, még az egyedi megrendelés tárgyában létrejött Szerződés megkötése előtt megismerje, oly módon, hogy Vállalkozó az általa megküldésre kerülő, ajánlati kötöttséget eredményező szerződési ajánlatban tájékoztatást ad az elérhetőség megjelölésével arról, hogy a szerződési ajánlatának – az eltérő ajánlati tartalom kivételével – részét képezi az ÁSZF.

2. Minden, a Vállalkozó és a Megrendelő között létrejött Szerződésben nem szabályozott kérdésben a jelen ÁSZF-ben foglaltakat kell alkalmazni, kivéve, ha a Szerződés az ÁSZF alkalmazását kizárja.

3. A jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi a Megrendelő és a Vállalkozó között a PIRAMIS™ Szoftver felhasználása és követése tárgyában létrejött Szerződésnek.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

4. Ha a Szerződés szövege és/vagy mellékletei, valamint a jelen ÁSZF-ben foglaltak egymásnak ellentmondanak, akkor a Szerződésben foglaltak az irányadóak.
5. A jelen ÁSZF a Felek között létrejött Szerződésnek a Felek jogaira és kötelezettségeire -ideértve a szolgáltatás teljesítése során, továbbá a szerződésszerű teljesítés, szerződésszegés esetén a feleket terhelő fizetési kötelezettségeket és annak feltételeit – vonatkozó rendelkezéseit rögzíti.

### III. A szerződés teljesítése

1. Vállalkozó Megrendelő jövedelem-elszámolási tevékenységének számítógépes támogatásához a PIRAMIS™ Szoftver Szerződés mellékletét képező, hatályos Licence igazolásban (továbbiakban: Licence igazolás) felsorolt moduljai felhasználási jogának rendelkezésre bocsátására vonatkozó szolgáltatást, a PIRAMIS™ Szoftver használatát támogató, folyamatosan frissítésre kerülő elektronikus felhasználói dokumentáció egyidejű rendelkezésre bocsátásával főszolgáltatásként nyújtja.
2. Vállalkozó a Szerződés hatálya alatt szoftverkövetési szolgáltatást nyújt, ennek keretében:
  - a) A Licence igazolásban felsorolt modulokat folyamatosan karbantartja, és a Magyar Közlönyben (továbbiakban hivatalos lap) közzétett jogszabályváltozás alapján, ezen modulokat érintő szoftverfejlesztési feladatokat elvégzi, és a módosított szoftvert a Megrendelő rendelkezésére bocsátja.
  - b) Vállalkozó ügyfélszolgálati támogatási szolgáltatást nyújt a szoftver használatához, hibajavítási szolgáltatást nyújt a Licence igazolásban szereplő modulok legutoljára rendelkezésre bocsátott verziójára és az azt megelőző évi verzióra, amennyiben Megrendelő jogosult volt annak használatára a megelőző évben is. Az ÁSZF alkalmazásában a szoftverkövetési szolgáltatás alatt a III.2. a) - b) pontban foglaltak értendők.
3. Vállalkozó a Licence igazolásban megjelölt szoftvermodulokat az elektronikus formában tárolt teljes felhasználói dokumentációval együtt, az egyidejűleg a szoftvermodulok bevezetése tárgyában megkötésre kerülő vállalkozási szerződésben foglaltak szerint Megrendelő rendelkezésére bocsátja.
4. Vállalkozó a szoftver telepítését követően a továbbfejlesztett szoftververziók átadásáról verzióváltó telepítő csomag átadásával gondoskodik, melynek feltételeit az ÁSZF IX. fejezete tartalmazza.
5. Vállalkozó a PIRAMIS™ Szoftver rendeltetésszerű használatához szükséges jogszabályváltozásokkal– így különösen a Munka Törvénykönyve, a társadalombiztosításról (TB), a személyi jövedelemadóról (SZJA) és az adózás rendjéről (ART) szóló jogszabály – összefüggő szoftvermódosításokat elvégzi a jogszabályoknak a hivatalos lapban történő közzétételét követő 30 napon belül. Amennyiben a jogszabály hatálybalépésének időpontja a közzétételtől számított 30 napon túli, úgy Vállalkozó jogosult az adatszolgáltatás határidejét figyelembe véve a szükséges szoftvermódosítások rendelkezésre bocsátásának időpontját a szoftver rendeltetésszerű használata követelményének biztosítása feltételével egyoldalúan meghatározni. Vállalkozó ezen túlmenően is jogosult a szoftvermódosításoknak a jogszabályok hivatalos lapban történő közzétételét követő ésszerű határidőn belül történő elvégzésére az adatszolgáltatás határideje figyelembevételének feltételével.
6. Vállalkozó a III.5. pontban felsorolt jogszabályokban a munkáltatók számára egységesen előírt, a PIRAMIS™ Szoftver adataiból a humán erőforrás gazdálkodáshoz kapcsolódó elektronikus adatszolgáltatásokra biztosítja a szoftverkövetést.  
Az ÁSZF alkalmazásában munkáltatónak minősül a Ptk. Harmadik Könyv Harmadik Részében (3:88.§ - 3:324.§) szabályozott gazdasági társaság, ideértve a nonprofit gazdasági társaságot is.  
A PIRAMIS™ rendszer működése és szoftverkövetése nem terjed ki:

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

- a) Megrendelővel megbízási szerződéses jogviszonyban álló személyek jövedelmeinek és azok járulékaiknak és adóinak elszámolására, amennyiben ezen személyek EVA alanynak számítanak a 2002. évi XLIII. tv., vagy KATA alanynak számítanak a 2012. évi CXLVII. tv. rendelkezései alapján.
- b) A közszolgálati tisztviselők (2011. évi CXCV. törvény), és a közalkalmazottak (1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról) jogviszonyáról és jogállásról szóló jogszabályok alkalmazására, még abban az esetben sem, ha bármely jogszabályváltozás lehetővé tenné a fentiekben meghatározott gazdasági társaság(ok)nál olyan alkalmazottak foglalkoztatását, akikre ezen jogszabályok alkalmazhatók.
7. A zavartalan üzemszerű felhasználás érdekében Vállalkozó munkanapokon 8:00 – 16:30 óra időtartamban ügyfélszolgálatot (helpdesk) tart fenn, amely működésével kapcsolatos feltételeket az ÁSZF IX. számú fejezete tartalmazza. Vállalkozó jogosult a Szerződés hatálya alatt egyoldalúan módosítani ennek működési feltételeit azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szolgáltatási szint és minőség csökkenését.
8. A Felek közötti kommunikáció nyelve magyar, a szerződés teljesítése magyar nyelven történik. A szoftver üzemeltetéséhez, működéséhez kapcsolódó tájékoztatásokat, módosításokat, szolgáltatásokat Vállalkozó magyar nyelven biztosítja.
9. Nem képezi a Szerződés tárgyát az adatállomány bármely okból bekövetkező sérülésének javítása. Amennyiben a javítás technikailag lehetséges, és Megrendelő az adatállomány sérülés kijavítását igényli, annak feltételei külön megállapodás tárgyát képezik.
10. Megrendelő Vállalkozó szerződés szerű teljesítését igazoló okirat (teljesítésigazolás) kiadása nélkül a szoftver éles üzemi felhasználására nem jogosult. Amennyiben Megrendelő teljesítésigazolás nélkül éles üzemi használatba veszi a szoftvert, Megrendelő a szoftver átvételét, Vállalkozó szerződés szerű teljesítését, a szoftver rendeltetés szerű használatra történő alkalmasságát az éles üzemi használatbavétel tényével elismeri. Az átadás-átvétellel összefüggésben Megrendelő hibás teljesítésre kritikus hibákat illetően nem hivatkozhat. Ebben az esetben Vállalkozó teljesítésigazolás nélkül is jogosult a Szerződésben meghatározott licence és szoftverkövetési díjakról szóló számla kibocsátására.
11. Felek a Szerződés teljesítése során együttműködni kötelesek.  
Felek haladéktalanul írásban kötelesek értesíteni egymást minden, a szerződés szerű teljesítést akadályozó körülményről. Ezen kötelezettség elmulasztása közbenső szerződésszegésnek minősül.  
Amennyiben a szerződő félnek tudomására jut a másik fél közbenső szerződésszegésnek minősülő magatartása, vagy mulasztása, megfelelő határidő tűzésével köteles felhívni a másik felet a jogszabálysértő állapot megszüntetésére (intézkedés, nyilatkozat megtételére, mulasztás megszüntetésére, elmulasztott magatartás pótlására).  
Amennyiben a jogszabálysértő állapot megszüntetésére határidőn belül nem kerül sor, és ez a másik fél szerződés szerű teljesítését veszélyezteti, ezen fél jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására az ÁSZF XIV. foglalt jogkövetkezmények alkalmazásával.
12. Vállalkozó a Szerződés tárgyát képező szolgáltatás teljesítéséhez jogosult alvállalkozót igénybe venni.
13. Megrendelő igénye alapján Vállalkozó cégcsoport részére is biztosítja a Szerződés tárgyát képező szolgáltatásokat. A cégcsoport fogalmára, a cégcsoport megállapodás feltételeire az ÁSZF XVIII. fejezetében foglaltak az irányadóak.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

Általános Szerződési Feltételek		Hatálybalépés dátuma: 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

#### IV. Felhasználási jog (Licence) tartalma

1. A Licence igazolás a Szerződés mellékletét képező, a Vállalkozó, mint licence tulajdonos által kiállított nyilatkozat, amely igazolja a szoftverre és a hozzá kapcsolódó dokumentációra vonatkozó felhasználási jogot. A licence igazolás tartalmát Vállalkozó határozza meg. A Licence igazolás hatályos, ha Megrendelő a szoftver használatáért járó díjat (licence díj, tárgyévi szoftververziók használatának díja) a Vállalkozó részére megfizeti. Megrendelőnek a Licence igazolást, mint a felhasználói jogosultságot igazoló dokumentumot, meg kell őriznie.
2. A licence díj a szoftver használati jogának ellenértéke, amelynek megfizetésével a Megrendelő végleges, nem kizárólagos felhasználási jogot szerez a Licence igazolásban foglalt tartalommal.  
A tárgyévi szoftverkövetési díj a hatályos jogszabálynak megfelelően szoftver használatáért évente fizetendő díj, amely a III.2. pontban megjelölt szolgáltatások ellenértéke. Ennek 70%-a a tárgyévi szoftververziók használatának díja, 30%-a az ügyfélszolgálati támogatás és hibajavítási szolgáltatás együttes díja.  
Megrendelő a tárgyévi szoftverkövetési díj megfizetésével az átadott szoftververziók tárgyévi verziójára végleges, nem kizárólagos használati jogot szerez.
3. Megrendelő kizárólag a Licence igazolásban foglalt létszámra használhatja a szoftvert. (licence terjedelem)  
Megrendelő által lekérdezhető jogi személyek a PIRAMIS™ Törzsadattári modul – Jogi személy függő alapadatok (FMS 2190) funkcióban meghatározott jogi személyek.  
A PIRAMIS™ rendszer Törzsadattári modul – Jogi személy függő alapadatok (FMS 2190) funkcióban azon jogi személyek kerülnek felvételre, amely cégeket Vállalkozó előzetes vizsgálat és összeférhetlenségi ellenőrzést követően jóváhagyott. A funkcióban a nyilvántartott jogi személyek „cégnév” adata a Megrendelő által nem módosítható adat, kizárólag lekérdezhető, a „cégnév” adatok felvételét Vállalkozó hajtja végre Megrendelő előzetes írásban jelzett igénye alapján.
4. A Licence igazolásban meghatározott licence terjedelem tekintetében (létszám/hónap) a Megrendelőnek az 1 naptári éven belül a legmagasabb havi létszámot kell figyelembe vennie.  
Valamely hónapban a létszámba beleértendő a rendszerben nyilvántartott valamennyi személy, akikre a szoftver bármilyen szolgáltatását Megrendelő igénybe veszi.
5. Szerver oldali korlátozás: Megrendelő csak a Licence igazolásban foglalt jogi személyek számával azonos számú „éles” adatbázis létrehozására jogosult. Hoszting szolgáltatás igénybevétele esetén hatályos korlátozás: Ezen korlátozások a Felek között Hoszting szolgáltatásra létrejött megállapodásban kerültek meghatározásra.
6. Kliens oldali korlátozás:
  - a) On-premise felhasználás és harmadik féltől igénybevett hosztolt szolgáltatás esetén:  
A Licence igazolásban foglalt szoftver termék a felhasználók száma tekintetében nem tartalmaz korlátozást, azt csak az Oracle adatbázis kezelő mindenkor hatályos licence igazolása(i) szerinti felhasználók száma korlátozza. Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy csak az Oracle adatbázis kezelő felhasználói számának megfelelő számú felhasználó rendelkezzen a jelen licence igazolás tárgyát képező rendszerben felhasználási joggal.
  - b) Vállalkozótól igénybevett hosztolt szolgáltatás esetén:  
A Terminal Serverre beléptethető felhasználók maximális számát a Szerződés határozza meg.  
A felhasználók munkaadómásáról, okostelefonjáról, tabletjéről az interneten keresztül elérhető futtatott böngésző alapú webes termékeket használó felhasználók maximális számát a Szerződés határozza meg.
  - c) Létszám szerinti korlátozás: Az év során maximálisan nyilvántartható létszámnak az alkalmazásba épített eljárással történő figyelése, mely megakadályozza, hogy a Licence igazolásban meghatározott számnál nagyobb létszám kerüljön nyilvántartásra.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

7. Frissítések aktualizálása:

a) On-premise felhasználás és harmadik féltől igénybevett hosztolt szolgáltatás esetén:

A program újabb verzióját a Felhasználó csak a korábbi változat helyettesítésére használhatja fel. Az újabb verzió telepítésekor Felhasználónak kötelessége gondoskodni a régebbi változat alkalmazhatóságának megszüntetéséről.

b) Vállalkozótól igénybevett hosztolt szolgáltatás esetén:

A 10.a. pontban előírt feladatok biztosítása Szerződésben foglaltak szerint Vállalkozó feladata.

8. Szerzői jog:

A szoftvert - beleértve annak egyes elemeit is - a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. tv. védi. Megrendelő - egy kizárólag biztonsági célt szolgáló archív példányt kivéve - a szoftverről másolati példányt nem készíthet, azon semmilyen beavatkozást nem végezhet és végeztethet, nem jogosult annak átdolgozására, feldolgozására, fordítására, egyéb módosítására.

Megrendelő a szoftvert vagy annak dokumentációját harmadik személy részére bérbe, lízingbe nem adhatja, és egyéb további jogcímen sem adhatja át, a szoftverrel mások számára szolgáltatást a Megrendelő kérelmére kiadott külön engedély birtokában végezhet, Megrendelőnek a szoftverrel harmadik fél szolgáltatást nem végezhet. Ettől eltérő tartalmú felhasználás kizárólag a Vállalkozó, mint Licence tulajdonos előzetes írásbeli hozzájárulásával lehetséges.

9. A szerzői jogok megsértésének minősül a 8. pontban foglaltakon túl Megrendelő azon magatartása, hogy a licence díj, éves szoftverkövetési díj, egyedi fejlesztések díjának esedékessé válását követően a szoftvert a díjak kiegyenlítése nélkül használja. A szerzői jogok megsértésének minősül továbbá a Licence igazolásban foglalt létszámtól magasabb létszámra történő felhasználás.

10. A szerzői jogok megsértése súlyos szerződésszegésének minősül, ez esetben Vállalkozó jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására.

11. Vállalkozót a licence díjon felül szerzői jogdíj nem illeti meg.

12. Megrendelő jogutódlással történő megszűnése esetén a jogutód jogosult a szoftver használatára. A jogutódlás tényének igazolásával egyidejűleg Vállalkozó, mint Licence tulajdonos a jogutód, mint Felhasználó részére - egyebekben változatlan tartalommal - új licence igazolást állít ki.

Amennyiben az átalakulás során Megrendelő, mint jogi személy nem szűnik meg, Megrendelő az átalakulás során létrejövő új jogi személynek csak Vállalkozó, mint Licence tulajdonos előzetes írásbeli hozzájárulásával adhatja át (ruházhatja át) a szoftvert. Ennek megsértése esetén Vállalkozó azonnali hatályú felmondásra jogosult.

Jogutódnak minősül a 2013. évi V. tv. (Ptk.) V. cím XIII. fejezet szerinti átalakulással létrejövő jogi személy.

13. Elektronikus aláíráshoz kapcsolódó speciális feltételek:

A PIRAMIS™ rendszerrel történő elektronikus aláírás előállításának támogatása (Netlock Sign/Microsec interfész) az elektronikus aláírandó dokumentumok aláírásának megkönnyítését biztosító szoftver. Az elektronikus aláírást a hitelesítési szolgáltató rendszere biztosítja. A PIRAMIS™ rendszer lehetővé teszi az elektronikus aláírt dokumentum megjelenítését a PIRAMIS™ rendszer különböző alkalmazási felületein, illetve ezen dokumentumok továbbítását más rendszerek felé (interfész).

A PIRAMIS™ rendszer dokumentum kezelő rendszerének nem feladata és célja a digitális archiválás szabályairól szóló az 1/2018. (VI. 29.) ITM rendeletben meghatározott szabályok biztosítása.

A fent hivatkozott rendeletben meghatározott (többek között a dokumentum megőrzésére vonatkozó) szabályok betartása és biztosítása Megrendelő feladata.

Abban az esetben ha Vállalkozó által biztosított hosztolt környezetben ilyen szolgáltatást vesz igénybe Megrendelő, akkor az elektronikus aláírt dokumentumokat tartalmazó könyvtárakat Megrendelő eléri, ahonnan számára ezen dokumentumok letölthetők.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

Abban az esetben, ha Megrendelő a dokumentumok letöltésére valamely általa meghatározott automatizált szolgáltatást kíván igénybe venni, az Felek között külön megállapodás tárgyát képezi.

A Megrendelő feladata Vállalkozó hoszting környezetéből az elektronikusan aláírt dokumentumok letöltése és a hivatkozott ITM rendelet szabályai szerinti archiválása.

Az archiválás céljából történő letöltést követően Megrendelő köteles gondoskodni fenti dokumentumok hoszting környezetben történő törléséről.

#### 14. Licence változás:

Amennyiben a létszám nő, annak megfelelően a PIRAMIS™ Szoftver használatáért fizetendő díjnövekményt a létszámnövekedés időpontjától kell fizetni Megrendelőnek.

Licence változás esetei:

##### a) Licence bővítés

A Licence igazolásban meghatározott licence terjedelem bővítésére a létszám növekedése esetén kerül sor. A létszám változását Megrendelő köteles írásban bejelenteni Vállalkozó részére, és köteles a megnövekedett létszámra új licencet igényelni, amelyre a Vállalkozó ajánlatot készít. A változás alapján Vállalkozó Licence igazolást állít ki.

##### b) Licence csökkentés, egyes modulok használatáról történő lemondás

Abban az esetben amennyiben Megrendelőnél a létszám csökken, Megrendelő dönthet a licencek lemondásáról vagy fenntarthatja továbbra is a rendelkezésére álló licence számot. Lemondás esetén a szoftverkövetési díj is csökken. A csökkent díj kiszámítását Vállalkozó egyedileg végzi el Megrendelő kérésére.

A rendszer működőképességének fenntartása érdekében a PIRAMIS™ rendszer egyes, - a Megrendelőnél használatban lévő – moduljaira és funkcióira történő lemondás kizárt. Ezen – a rendszer általános működését szolgáló - alapmodulok és alapfunkciók köréről a Megrendelő kérésére Vállalkozó tájékoztatást ad. A szoftver modulokban elérhető egyes, az alapszoftver részét nem képező külön megrendelt (opcionális) funkciók, vagy Megrendelő egyedi igénye alapján szállított funkciók lemondására van lehetőség.

A Licence igazolásban feltüntetett szoftver modulok használatának lemondása a tárgyévét követő évre vonatkozóan lehetséges akként, hogy Megrendelő legkésőbb tárgyév november 30. napjáig írásban előzetesen értesíti Vállalkozót a lemondásról. Lemondás esetén a tárgyévét követő évre fizetendő szoftverkövetési díj a fenti változás figyelembevételével kerül megállapításra. November 30-át követő időpontban kézhez vett értesítés alapján a lemondás és az azzal összefüggő díjváltozás a tárgyévét követő 2. évben kerül figyelembevételre.

Lemondás esetén a változás hatályba lépését megelőzően Megrendelő végzi a lemondással érintett szoftverrészekben általa tárolt adatok kiexportálását, kinyerését.

#### 15. Ellenőrzés

A Vállalkozó bármikor jogosult annak ellenőrzésére, hogy a Megrendelő a Licence igazolásban foglalt tartalommal használja-e a szoftvert. Ennek érdekében adatszolgáltatást kérhet Megrendelőtől, amelyet Megrendelő az előírt határidőn belül köteles biztosítani. Az adatszolgáltatás igényelt tartalmát a Vállalkozó jogosult meghatározni.

Amennyiben Megrendelő ezen kötelezettségének nem tesz eleget, vagy valótlan adatot szolgáltat, ezen mulasztás vagy magatartás olyan szerződésszegésnek minősül, amely alapján a valós tartalmú adatszolgáltatás időpontjáig a Vállalkozó jogosult a szolgáltatás korlátozására.

## V. Kompatibilitási nyilatkozat és feltételrendszer

1. Vállalkozó jelen fejezetben, mint kompatibilitási nyilatkozatban határozza meg a szoftver működési környezetet.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

2. A programok zavartalan működése a Licence igazolásban és jelen fejezetben meghatározott környezetben biztosított.
3. Vállalkozó jogosult a Szerződés hatálya alatt is egyoldalúan meghatározni - módosítani - a szükséges szoftverkörnyezeti feltételeket az ÁSZF módosítása útján. Ezt Vállalkozó annak feltételével jogosult egyoldalúan meghatározni – módosítani -, hogy az előírt licence környezet biztosításának hiánya Vállalkozó szerződésszerű teljesítésének akadályát képezi, és Vállalkozó erre olyan módon és mértékben jogosult, hogy a szerződésszerű teljesítés feltételei részéről biztosítottak legyenek.  
Vállalkozó nem felelős a Megrendelőt ért azon károkért, amely a rendszer Licence igazolásban előírt szoftverkörnyezetnek nem megfelelő, vagy nem jótiszta hardver és szoftver környezetben történő használata, vagy nem a Vállalkozó által rendelkezésre bocsátott szoftver nem megfelelő működése, illetve a Megrendelő szakszerűtlen munkavégzése miatt keletkezett. Ebben az esetben Felek külön megállapodásában rögzített díjazás ellenében Vállalkozó vállalja a PIRAMIS™ Szoftver működésére Megrendelő által küldött bejelentések kivizsgálását és kijavítását.
4. A kompatibilitási nyilatkozatban foglalt működési környezet, a kompatibilitási nyilatkozat hatályba lépésének időpontját követően kibocsátott PIRAMIS™ verziókra érvényes.
5. Vállalkozó a jelen ÁSZF-ben foglalt termékverziókra biztosítja a Piramis™ rendszer üzemszerű működésre alkalmasságát mindaddig, amíg a gyártó biztosítja az adott termékverzió támogatását.  
Abban az esetben, ha a feltüntetett termékverzió támogatását a gyártó megszünteti, akkor az már Vállalkozó által sem támogatott, függetlenül attól, hogy jelen nyilatkozatban támogatott környezetnek minősül.  
A gyártók által közzétett, támogatott termékverziók figyelése és ezzel kapcsolatos feladatok végrehajtása és annak költségei kizárólag Megrendelőt terhelik.  
Vállalkozónak nincs külön tájékoztatási kötelezettsége a gyártók által korábban támogatott termékverziók támogatásának változásáról, megszüntetéséről.
6. Munkaállomás alatt azon környezetet értjük, melybe belépve a felhasználó eléri és működteti a Piramis™ rendszer alkalmazásait.
7. A PIRAMIS™ programrendszer Oracle adatbázis kezelőt használó termékeinek futtatásához előírt Oracle adatbázis kezelő szerver és kliensek
  - a.) Támogatott Oracle adatbáziskezelő szerver: Oracle Database server 19c 19.19.0.0
  - b.) Olyan operációs rendszer környezet, amely az Oracle adatbáziskezelő fenti verzióinak futtatására alkalmas, és amellyel a kliens oldal az SQL NET-en keresztül kommunikálni tud, illetve amely operációs rendszerre az Oracle Co. biztosítja az Oracle adatbáziskezelő támogatását
  - c.) Támogatott Oracle kliens: ORACLE kliens oldali szoftver (a szerver oldalnak megfelelő) és ORACLE kliens oldali ODBC (a szerver oldalnak megfelelő)
8. A PIRAMIS™ programrendszer desktop termékeinek futtatásához előírt környezet
  - a) Munkaállomáson történő futtatás esetén: *Windows 10 és minimum 1024\*768 képernyőfelbontás*
  - b) Terminál Szerver környezet: *Windows Server 2016/Windows Server 2019/Windows Server 2022, és Thinstuff XP/VS Terminal Server 1.0.950*  
  
A PIRAMIS™ rendszer desktop termékei 32 bites platformra készített, de 64 bites környezetben is futtatható kliens-szerver architektúrájú on-line alkalmazások.
9. Excel állományok előállítás, illetve betöltése
  - a) Egyes PIRAMIS™ termékekben lehetőség van Excel alapú állományok előállítására.  
Excel 2019, 2016, 2013 vagy 2010 programmal megnyithatók és szerkeszthetők ezek az állományok.
  - b) Egyes termékekben lehetőség van Excel állományok beolvasására, ezen keresztül pedig adatok betöltésére.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

Excel 2019, 2016, 2013, vagy 2010 programmal létrehozott állományok betöltésére van lehetőség.  
Támogatott formátumok: xls, xlsx.

10. A PIRAMIS™ Böngésző alapú termékeinek futtatásához előírt környezet

- a) Webszerver oldali követelmények:  
Windows Server 2016/Windows Server 2019/Windows Server 2022,  
IIS 8.5 vagy ennél magasabb verzió,  
a használt Oracle szervernek megfelelő Oracle kliens (Oracle db esetén),  
Windows servernek megfelelő .Net framework telepítése (minimum 4.8-es verzió).
- b) Böngészőre vonatkozó követelmények:  
Microsoft Edge 97.0 (IE kompatibilis mód nem támogatott),  
Firefox: 85.0,  
Google Chrome: 88.0.4324.146

Továbbá a fenti megkötéseken túl a gyártó által még támogatott és stabil verziókat lehet figyelembe venni.

11. A PIRAMIS™ rendszer webes programjainak mobil eszközön lévő böngészőből történő futtatásához előírt környezet (web alapú programok, amelyek mobilon futtatott böngészőben is használhatóak).

- a.) Támogatott mobil böngészők:  
csak szoftvergyártó által támogatott és stabil verziók,  
Android eszközön: Chrome (88)  
IOS eszközön: Safari (IOS verzió: 14)
- b.) Támogatott kijelző méretek:  
Minimum 5"-os kijelző méret mellett tudjuk biztosítani a helyes megjelenítést mobil eszközökön.  
Bizonyos funkciók jellege miatt a reszponzivitás ellenére szükség lehet scroll használatára.  
Bizonyos funkciók esetében csak a 10" (tablet fekvő elrendezés) lehet a legkisebb képernyő méret a reszponzivitás biztosításához.

12. A PIRAMIS™ rendszer mobil alkalmazás alapú programjaihoz használható mobil eszközök (mobil alkalmazások, amelyek csak mobiltelefonon vagy tableten használhatóak)

Támogatott, mobil operációs rendszerek és eszközök:

SSz.	Eszköznév	Operációs rendszer	Operációs rendszer verzió
1.	Huawei Y7	Android	7.0
2.	Huawei MediaPad T3 10"	Android	7.0
3.	Lenovo TAB 3 8"	Android	6.0
4.	Samsung Galaxy S8+	Android	8.0
5.	Galaxy S7	Android	7.0

13. A PIRAMIS™ rendszer távoli eléréséhez szükséges minimális feltételek

- a.) Windows 10 (Javasolt a Professional verzió, mely tartalmazza az mstsc 6.0 vagy magasabb verzióját)
- b.) Egyéb feltételek:  
Internet kapcsolat, melyen keresztül a PIRAMIS™ elérhető (5 Mbit / s),  
lokális gépen aktivált, működő vírusvédelmi rendszer,  
lokális gépen telepített nyomtató.

14. Crystal Report

A PIRAMIS™ rendszer Oracle alapú termékei az SAP Crystal Reports nevű termékével előállított reportokat generálnak, ami az Oracle kliens oldali ODBC driver-én saját natív Oracle driver-én keresztül kommunikálnak a szerver oldali adatbázissal.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."



<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

Crystal Reports verzió: 11 (XI)

15. Pdf

Egyes funkciói a PIRAMIS™ rendszernek képesek pdf formátumban kiexportálni az aktuális tartalmat. Ezek a PDF dokumentumok 1.4 PDF verzió szerint készülnek, megnyitható minden PDF olvasóval, amelyek ezt a verziót támogatják.

16. Html

Egyes funkciói a PIRAMIS™ rendszernek képesek html formátumban kiexportálni a tartalmat. A kiexportált tartalom HTML 4.0 „doctype”-al kompatibilis.

17. BDE

BDE 5.01 (Borland Database Engine)

a.) Fejlesztéshez használt komponens verziók desktop termékek esetén

Compression MasterSuit

Devexpress VCL

InfoPower Studio

LMD DialogPack

Odac Rad Studio 10.2 Tokyo

SDAC Rad Studio 10.2 Tokyo

SecureBridge

TeeChartPro

TMS ADV Crypto pack

WP Tools 9

b.) Fejlesztéshez használt komponens verziók webes termékek esetén

Devexpress DxPerience

Devart DotConnect for Oracle

Devart DotConnect for PostgreSQL

Easy compression library

ComponentSpaceSAML v2.0 NET

18. Egyéb általános rendelkezések

a.) Technológia helyettesítés

Abban az esetben, ha a fent feltüntetett technológiát (minden, a PIRAMIS™ rendszer működéséhez szükséges szoftver komponens) szerző harmadik fél (támogató, gyártó) annak támogatását megszünteti, Vállalkozó jogosult az adott szoftverkomponens megfelelő és ésszerű helyettesítésére.

b.) Szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás

Abban az esetben, ha Megrendelő a PIRAMIS™ rendszer működtetésére, üzemeltetésére Szolgáltatót bíz meg, akkor a feladatok és felelőségek tekintetében a két fél közötti szerződés/megállapodás az irányadó.

A kompatibilitási nyilatkozat a teljes futtatási környezetet tartalmazza.

19. Kompatibilitási nyilatkozattól eltérő üzemeltetési környezet

Jelen ÁSZF-ben felsorolt kompatibilis környezetek olyan környezetek, melyekben Vállalkozó folyamatosan teszteli az általa kibocsátott termékeket, és azok megfelelő működését szavatolja.

Amennyiben Megrendelő jelen ÁSZF-ben foglalt kompatibilitási feltételektől eltérő, olyan környezetben használja a PIRAMIS™ Szoftvert, mely eltérő rendszer gyártója – írásban kiadott szavatossági nyilatkozattal – ezen ÁSZF-ben felsorolt bármely környezettel kompatibilisnek minősíti az általa gyártott eltérő rendszert, abban az esetben a hibáért Vállalkozó szavatossági felelősséggel annak feltételével tartozik, ha Megrendelő hitelt érdemlően igazolja, hogy a szoftver hibás működését nem az eltérő környezetben történő működtetés okozza.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

Megrendelő köteles a bejelentésben szereplő hiba felmerülését reprodukálni és igazolni a Kompatibilitási nyilatkozatban meghatározott futtatási környezetben is. Vállalkozó ilyen esetben köteles elfogadni igazolásként a Kompatibilitási nyilatkozatban előírt környezetben történő működtetést.

Amennyiben Megrendelő igazolja, hogy a szoftverhiba a Kompatibilitási nyilatkozatban előírt környezetben is jelentkezik, Vállalkozó köteles a hibajavítási feladatok elvégzésére.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a hiba az előírt környezetben nem jelentkezik, a szoftverhiba nem a PIRAMIS™ rendszer működéséből, hanem a futtatási környezetre előírtaktól való eltérésből ered. Ezen esetekben Vállalkozó nem köteles a hiba kijavítására.

#### 20. Egyéb köztes kommunikációs elemek

PIRAMIS webes termékei együtt tudnak működni minden olyan köztes biztonsági elemmel, amelyek változtatás nélkül átengedik a kliens és a webszerver közötti http kérés/válaszokat.

Amennyiben esetleges módosítás mégis történik a kommunikációban, annak vizsgálata egyedi elemzést igényel, ennek eredménye alapján lehet nyilatkozni a konkrét esetben

## VI. Vállalkozó jogai és kötelezettségei

- Vállalkozó a zavartalan üzemeltetés biztosítása érdekében évente kifejleszti, és a szoftverkövetés keretében Megrendelő rendelkezésére bocsátja az év végi zárások és az új évi nyitások elvégzését támogató programot.
- Vállalkozó fenntartja a jogot a szükséges fejlesztési, korszerűsítési feladatok elvégzése érdekében a PIRAMIS™ Szoftverek működésének változtatására, amely Megrendelő érdekeinek aránytalan sérelmével nem járhat. Vállalkozó lehetőség szerint a tervezett változtatásokról azok bevezetését megelőzően előzetesen írásban tájékoztatja Megrendelőt.  
Nem minősül aránytalan érdeksérelemnek a szoftver működésében végrehajtott változtatás, amennyiben a szoftver a változtatást követően is alkalmas rendeltetésszerű használatra.  
Vállalkozó a változásokról Megrendelőnek verzióváltó értesítő leírás dokumentációt ad át elektronikus formában, ennek módját és feltételeit az ÁSZF IX. fejezete tartalmazza.
- Vállalkozó kizárja felelősségét a jogosulatlan hozzáférésekből, nem rendeltetésszerű használatból adódó adatvesztésre.
- A Szerződés tárgyát képező PIRAMIS™ Szoftver beépített ellenőrző kódot, és a Licence igazolás szerinti létszámenőrző eljárást tartalmazhat, mely biztosítja, hogy jogtalan felhasználás ne valósulhasson meg. A beépített ellenőrző kód és a Licence igazolásban rögzített licence terjedelmet ellenőrző eljárás futásával a programverzió korlátozása ez esetben oly módon valósul meg, hogy Vállalkozó által meghatározott határnaptól kezdődően az egyes modulokba – az ellenőrző kód aktivizálódása miatt – már nem lehetséges új adatokat rögzíteni, illetve az egyes modulokkal nem lehet új adatokat létrehozni. A korlátozás nem vonatkozik a már korábban rögzített adatokon elvégezhető lekérdezési műveletekre.
- Vállalkozó köteles minden a teljesítés során tudomására jutott információt üzleti titokként kezelni az ÁSZF XV. fejezetében foglalt rendelkezések szerint.
- Vállalkozó jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a Megrendelő gazdasági társaságában olyan személy (természetes személy, gazdasági társaság) szerez legalább 30% tulajdoni részesedést, amelynek főtevékenysége Vállalkozó főtevékenységével azonos, vagy azzal összefügg.  
Vállalkozót a Szerződés azonnali hatályú felmondásának joga megilleti az esetben is, amennyiben a befolyásszerzés közvetett. Természetes személy esetének minősül a Ptk. 8:1 §; 1. és 2. pontja szerinti

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

hozzátartozói kapcsolat, gazdasági társaság esetén az ilyen főtevékenységet, vagy ezzel összefüggő tevékenységet folytató gazdasági társaság részvételével működő gazdasági társaság tulajdonszerzése is.

## VII. Megrendelő jogai és kötelezettségei

1. A Vállalkozó szerződés szerű teljesítéséhez szükséges, általa kért információkat, adatokat Megrendelő szakemberei útján, szükség szerint írásos anyag formájában köteles haladéktalanul biztosítani Vállalkozó részére.
2. Amennyiben Megrendelő körülményeiben olyan változás áll be, amely a szoftver felhasználásának a Licence igazolásban megjelölt feltételeit befolyásolja, Megrendelő a Vállalkozónak, mint a szerzői jogok jogosultjának e tényeket haladéktalanul köteles írásban bejelenteni.
3. Megrendelő évente a tárgyév október 01-ig írásban köteles értesíteni Vállalkozót a szoftver felhasználási körülményeinek változásáról. Értesítés hiányában Felek a Licence igazolásban foglalt információkat változatlanak tekintik. A tájékoztatás legalább a Szerződés mellékletét képező Licence igazolásban meghatározott feltételektől való eltérésre vonatkozó információkat kell, hogy tartalmazza. Ezen túlmenően is köteles Megrendelő a szoftverkörnyezet feltételeinek változását bejelenteni. A bejelentési kötelezettség elmulasztása a Ptk. 6:150 § szerinti közbenső szerződésszegésnek minősül.
4. A rendszer üzemeltetése közben felmerülő hibák haladéktalan elhárítása érdekében Megrendelő Vállalkozó számára az Oracle adatbázisának eléréséhez távoli terminál kapcsolatot biztosít, amely lehetővé teszi a gyorsabb hibaelhárítást. Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben Vállalkozó számára az Oracle adatbázisának eléréséhez szükséges távoli adatbázis kapcsolatot nem biztosítja, úgy az lassíthatja Vállalkozó hibaelhárítási tevékenységét, az ebből eredő javítási késedelemért, Megrendelőt ért kárért Vállalkozó felelősséggel nem tartozik.
5. Megrendelő felelős - a rendszer részét képező szerviz és üzemeltetési modul segítségével, valamint a Vállalkozó által megküldött telepítő szoftverek és kapcsolódó instrukciók felhasználásával – az új szoftververzió(k) telepítésének végrehajtásáért.
6. A biztonságos üzemelés érdekében Megrendelő a Vállalkozó által átadott szoftververzió(k) telepítése előtt köteles az éles adatbázisáról (adatbázisairól) és alkalmazásokról mentést készíteni. A verziók telepítése közben bekövetkező elháríthatatlan hibák vagy meghibásodások esetén a készített mentések biztosítják a rendszer eredeti állapotba történő visszaállíthatóságát. A mentések elmulasztásából származó közvetlen vagy közvetett károkért Vállalkozó nem vállal felelősséget.
7. Megrendelő a Vállalkozó által átadott új szoftververzió(ka)t köteles előbb tesztkörnyezetbe telepíteni, és annak működőképességét teszteléssel kipróbálni. A tesztelésnek ki kell terjednie a verzióváltó leírás szerinti új és módosított funkciókra, illetve ezen funkciókhoz közvetlenül kapcsolódó további funkciókra is. Amennyiben a tesztelés során a rendszer működésével kapcsolatosan, bármilyen kifogás merül fel, úgy Megrendelő haladéktalanul köteles kifogásait a tesztelési jegyzőkönyv egy példányának csatolásával írásban megküldeni Vállalkozó részére. Az adatállomány károsodásának elkerülése és a kifogástalan programműködés céljából Megrendelő csak a sikeres tesztelést követően jogosult az "éles" rendszerre történő telepítésre. A tesztelés akkor tekinthető sikeresnek, ha a vizsgálatok során a rendszer az új, a módosított, valamint az ezekhez közvetlenül kapcsolódó funkciók tekintetében működőképes, és a meghatározott bemeneti paraméterek, adatok alapján az elvárt kimeneti eredmények, műveletek, események, állnak elő, illetve következnek be.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

8. Megrendelő a tesztelésről jegyzőkönyvet köteles készíteni, melynek tartalmaznia kell:
- a tesztelés helyét, idejét
  - a tesztelést végző személy(ek) nevét
  - mely funkciókat tesztelték
  - a tesztelés értékelését, hiba esetén azok felsorolását
- Megrendelő – hibás működés esetén – a fentiekben részletezett tartalmú tesztelési jegyzőkönyvet hibaelhárítás céljából megküldi Vállalkozónak.  
Megrendelő a szoftver működésével kapcsolatos bejelentéseit IX. fejezetben foglalt adattartalommal és módon küldi meg Vállalkozó részére.
9. Amennyiben a Megrendelő a szoftver használata során hibabejelentéssel él, azonban a hibával érintett szoftvert éles üzemmódban használja, nem tagadhatja meg a szoftverkövetési díj megfizetését, ez azonban nem érinti Vállalkozó hibaelhárítási kötelezettségét.
10. Megrendelő kizárólag olyan adatot, információt bocsáthat Vállalkozó rendelkezésére, amelynek tartalma valós, jogszerű. Megrendelő felelős az általa rendelkezésre bocsátott adat, információ tartalmáért, ideértve annak valóságát, az adat, információ tartalmának jogszerűségét.

## VIII. Egyedi fejlesztések

- Vállalkozó a Szerződés hatálya alatt külön megállapodásban rögzített feltételekkel vállalja a PIRAMIST<sup>TM</sup> Szoftver Megrendelő igényei szerinti továbbfejlesztéseit a termék kereskedelmi jellegének és az integrált rendszer támasztotta követelmények figyelembevételével. Ezen fejlesztések lehetnek értéknövelő vagy nem értéknövelő fejlesztések egyaránt.
- Értéknövelő fejlesztésen értendő az olyan szoftver-fejlesztés, amely a PIRAMIST<sup>TM</sup> rendszerbe beépülő új funkció kifejlesztését, vagy egy létező funkció szolgáltatásainak bővítését eredményezi.
- Megrendelő egyedi igényeinek kielégítésére külön megállapodás alapján Vállalkozó követelményspecifikációt készít, amelynek Megrendelő által történő elfogadása esetén Vállalkozó az egyedi fejlesztésre árajánlatot ad. Az árajánlat Megrendelő által történő elfogadása, és egyéb feltételekben történő megállapodás esetén Vállalkozó az egyedi fejlesztést a Megrendelő által elfogadott követelményspecifikációban foglaltak szerint végrehajtja. Amennyiben Megrendelő egyedi fejlesztési igénye a követelményspecifikáció elkészítését követően változik, az új egyedi fejlesztési igénynek minősül, amelyre Megrendelőnek követelményspecifikáció módosítása iránti igényt kell benyújtani. Ugyanez irányadó, ha Felek az elfogadott követelményspecifikációra az egyedi megállapodást megkötötték, és Megrendelő a szoftverfejlesztés folyamatában módosítja igényét.
- A szoftver(ek) rendelkezésre bocsátását követően Megrendelő annak éles üzemi felhasználására kizárólag a teljesítés igazolását követően jogosult, ezen időpontig az átadott szoftver(ek) kizárólag teszt környezetben használhatók. Amennyiben Megrendelő teljesítésigazolás nélkül éles üzemi használatba veszi a szoftvert, annak rendeltetésszerű használatra történő alkalmassága automatikusan elismertté válik Megrendelő részéről, és ezáltal a Vállalkozói teljesítést Felek megvalósultnak tekintik.  
Az átadott szoftver(ek) beépített aktiválási kódot tartalmazhat(nak), mely biztosítja, hogy jogtalan felhasználás ne valósulhasson meg. Ez esetben az éles üzemi felhasználást lehetővé tévő - az aktiváláshoz szükséges - információkat Vállalkozó a teljesítés igazolását követően adja át Megrendelő részére.
- Megrendelő az egyedi fejlesztés díjának megfizetésével nyer végleges - nem kizárólagos - felhasználási jogot a szoftverre.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

Általános Szerződési Feltételek		Hatálybalépés dátuma: 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

- Vállalkozó továbbfejlesztési kötelezettsége a tárgy naptári év március 01. - október 31. napja közötti időtartamra korlátozódhat a szerződés tárgya szerint vállalt jogszabálykövetési kötelezettségének teljesítése érdekében.
- Vállalkozó a Szerződés hatálya alatt az egyedi értéknövelő fejlesztésekre is biztosítja a szoftverkövetést, továbbá biztosítja a funkciók működőképességének megőrzését az integrált rendszer bármilyen okból megvalósuló továbbfejlesztései során.
- Az értéknövelő fejlesztési díj nem tartalmazza az esetlegesen szükségessé váló oktatások és a programverziók telepítésének költségeit.

## IX. Ügyfélkapu, ügyfélszolgálat, SLA

### Ügyfélkapu

- Vállalkozó az általa létrehozott és üzemeltetett a <https://ugyfelportal.lsoft.hu/> címen, jelszóval védett web-felületen keresztül elérhető „Ügyfélkapu - Ügyfél adminisztrációs” szolgáltatásához Megrendelő által kijelölt rendszeradminisztrátori feladatokat ellátó személyek számára a Megrendelőre vonatkozó információk kezeléséhez adminisztrátori hozzáférést biztosít az itt rögzített feltételekkel.
- Az ügyfélkapu olyan belépési pont, ahová Vállalkozó Megrendelőinek regisztrált felhasználói léphetnek be, és érhetik el az itt meghatározott szolgáltatásokat. Az ügyfélkapun belül elérhető oldalak magyar nyelvűek.
- A szolgáltatás tartalma, használatának feltételei:  
Vállalkozó biztosítja Megrendelő számára a PIRAMIS™ üzemeltetését támogató, Vállalkozó által a PIRAMIS™ rendszer szoftverkövetés keretében nyújtott alábbi szolgáltatások web-felületen történő menedzselésének lehetőségét azáltal, hogy a következő szolgáltatásokat elérhetővé teszi.  
Megrendelő felhasználói kizárólag Megrendelő saját adatai tekintetében a szoftver felhasználási szerződés hatálya alatt jogosultak a szolgáltatások használatára.  
Az ügyfélportálon Vállalkozó által közzétett információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag Vállalkozó hozzájárulásával történhet, ennek megsértése a szerzői jog megsértésének minősül.
- Használatbavétel lépései:  
Vállalkozó a PIRAMIS™ rendszer bevezetése keretében oktatást tart az Ügyfélkapu használatáról Megrendelő rendszeradminisztrátorai számára.  
Megrendelő meghatározza az adminisztrátori hozzáférésre jogosult személyek nevét, beosztását, e-mail címét, vezetékes és mobil telefonszámát, és erről írásban értesíti Vállalkozót a szerződéskötés napján.  
Vállalkozó a Megrendelő értesítésének kézhezvételétől számított 2 munkanapon belül elektronikus levélben megküldi a Megrendelő által megnevezett személyek e-mail címére az Ügyfélkapu – Ügyfél adminisztrációs szolgáltatás igénybevételére az első belépéshez használható azonosítókat.  
Változáskezelés: Megrendelő köteles Vállalkozót 1 munkanapon belül írásban a [helpdesk@os.lsoft.hu](mailto:helpdesk@os.lsoft.hu) címen értesíteni a jelen dokumentumban foglaltak alapján, általa kijelölt adminisztrátori jogosultsággal rendelkező személyekben történt változásról.
- Hozzáférés szintjei:  
A hozzáférés kétszintű.  
*1.szint: Végfelhasználói belépési szint*

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

Általános Szerződési Feltételek		Hatálybalépés dátuma: 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

Megrendelő rendszeradminisztrátorai jogosultak Megrendelő végfelhasználói részére hozzáférési jogosultságot beállítani, illetve letiltani.

A végfelhasználók számára az Ügyfélkapu alábbi szolgáltatásai érhetők el megfelelő hozzáférés beállítását követően:

PIRAMIS™ felhasználói leírások, verzióváltó értesítő leírások, help dokumentációk, folyamatleírások, és ezek feltöltéséről szóló automatikus értesítések.

Az automatikus értesítésekre történő feliratkozást követően abban az esetben, ha Vállalkozó dokumentumot tölt fel az Ügyfélportálra, a feltöltésről a végfelhasználó automatikus értesítést kap. Az értesítés e-mailben történik a végfelhasználó Ügyfélkapun regisztrált e-mail címére. Az értesítésben hivatkozott dokumentumok elérhetők és letölthetők az Ügyfélportálra az előzetes regisztráció során kapott jelszóval történő bejelentkezést követően.

#### 2.szint: Rendszeradminisztrátori belépési szint

Megrendelő adminisztrátora részére Vállalkozó az alábbi funkciók elérését és használatát biztosítja:

- A PIRAMIS™ rendszerhez kibocsátott verzióváltók letöltése.
- A PIRAMIS™ rendszerhez kibocsátott patch letöltések.
- A PIRAMIS™ működtetéséhez szükséges resource kitek letöltése
- Ügyfélkapun belüli teljes keresési lehetőség a PIRAMIS™ rendszerhez kapcsolódó dokumentációs tárban
- Megrendelő adminisztrátorai által elérhető, Megrendelő által kijelölt – a PIRAMIS™ rendszert használó - felhasználók regisztrálása
- Linkajánló adminisztrátoroknak

Minden további – a végfelhasználói belépési szinten – meghatározott funkció elérhető a rendszeradminisztrátor belépési szinten is.

## Ügyfélszolgálat

- Vállalkozó a PIRAMIS™ rendszer zavartalan üzemserű felhasználásának érdekében a Megrendelő felhasználói, kapcsolattartói számára ügyfélszolgálatot tart fenn.
  - Az ügyfélszolgálati csoport (továbbiakban ügyfélszolgálat) feladata a bejelentések fogadása, regisztrálása, kiértékelése, a hibajavítás- és továbbítása a szervezési, fejlesztési csoportok felé. Feladatkörükhöz tartozik a scriptek, verzióváltók, valamint az ügyfelek felhasználóit érintő tájékoztatások kiküldése.  
A rendszerrel kapcsolatos fejlesztési kéréseket - igénybejelentéseket – az értekesítési csoport kezeli, melyet a Megrendelőnek minden esetben az [ertesites@os.lsoft.hu](mailto:ertesites@os.lsoft.hu) e-mail címre kell megküldenie.
  - Ügyfélbejelentések fogadásának folyamata  
Az ügyfélbejelentés beérkezik Vállalkozóhoz elsődlegesen e-mailben másodlagosan telefonon.  
Hivatkozással a telefonon történt bejelentésére, Megrendelő köteles utóbb e-mailben is elküldeni bejelentését a szóbelivel megegyező tartalommal.  
Megrendelő bejelentései során használandó értesítési címek:  
Email: [helpdesk@os.lsoft.hu](mailto:helpdesk@os.lsoft.hu)  
IP telefon: Ügyfélszolgálati csoport hívószám: +36 42 512-680  
Az ügyfélszolgálat a belső adminisztrációs rendszerében regisztrálja a beérkezett bejelentést.  
Megrendelő által küldött bejelentésnek tartalmaznia kell azon információkat, melyek elegendőek a bejelentés kivizsgálásához.
- a) Egy funkció nem megfelelő működése esetén Megrendelő – a PIRAMIS™ rendszer működésével kapcsolatos észrevételeit, hibabejelentéseit elektronikus úton küldi meg a Vállalkozónak a [helpdesk@os.lsoft.hu](mailto:helpdesk@os.lsoft.hu) e-mail címre.  
A bejelentések e-mailben kerülnek továbbításra, amelynek legalább az alábbi adatokat tartalmaznia kell:
- a Megrendelő nevét
  - a bejelentést rögzítő nevét és beosztását, valamint telefonos elérhetőségeit
  - a probléma felhasználó által történő minősítése (normál/ sürgős/ kritikus)

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

Általános Szerződési Feltételek		Hatálybalépés dátuma: 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

- a modul, verzió, funkció megnevezését, az FMS azonosítót,
  - a felhasználó által a probléma, hibaüzenet részletes leírását,
  - képernyőmásolatot
- b) Webes sérülékenységi hiba esetén  
Megrendelő a bejelentését a fenti 3.a.) pontban foglalt tartalommal és formában küldi meg Vállalkozó részére azzal, hogy a bejelentése tartalmazhat egy harmadik Fél által gyártott eszköz/szoftver által előállított riportot, azonban Vállalkozónak nem feladata ezen riportok elemzése. A szükségesnek ítélt elemzést Megrendelő végzi el, és a Vállalkozónak küldött bejelentésben Megrendelő határozza meg azt, hogy pontosan milyen sérülékenységi hiba javítását kéri.
4. A regisztráció során Vállalkozó megvizsgálja a bejelentés adattartalmának teljességét, és szükség esetén válaszlevélben hiánypótlást kér. A hiánypótlás kérésének elsődleges formája az e-mail, azonban az Vállalkozó ügyfélszolgálatának megítélésétől függően telefonon is megtörténhet. A hiánypótlás megadásának formája elsődlegesen szintén az e-mail.
  5. Vállalkozó a Megrendelő írásos hibabejelentésének kézhezvételét követő munkanapon megkezdji, és a hiba jellegétől függően elvárható határidőn belül a lehető leggyorsabban elhárítja a hibát. Az elektronikus úton továbbított hibabejelentés esetén a kézhezvétel napja megegyezik az üzenet feladás napjával, ha a továbbítás 16 óráig megtörténik. 16 órát követően indított hibabejelentés kézhezvételének napja az indítást követő munkanap.
  6. Vállalkozó ügyfélszolgálati csoportja válasz e-mailben tájékoztatja Megrendelőt bejelentése regisztrálásáról egy munkanapon belül, és a válaszlevélben meghatározza azt a regisztrációs számot (munkaszámot), mely egyedileg azonosítja a bejelentést a kivizsgálási folyamat során. A kivizsgáláshoz kapcsolódó levelezésekben Megrendelő és Vállalkozó erre a munkaszámra hivatkozik az egyértelmű azonosítás érdekében. Amennyiben a regisztrációról nem érkezik értesítés, abban az esetben Megrendelő a megadott telefonszámon kér információt a bejelentésének regisztrációs számáról, ami lehetővé teszi a késedelem nélküli feldolgozást esetleges technikai problémák esetén is.
  7. A beérkezett bejelentések kivizsgálását követően Vállalkozó ügyfélszolgálati csoportja minősíti a bejelentéseket és a minősítésről válaszlevélben értesítést küld. Az alkalmazott minősítések típusa: jogos/nem jogos.
  8. Vállalkozó ügyfélszolgálati csoportja a PIRAMIS<sup>TM</sup> rendszer működésére, használatára vonatkozó bejelentést, segítségkérést fogad és dolgoz fel. Egyéb, a bérügyviteli területekhez kapcsolódó, de nem Vállalkozó által fejlesztett más programokra vonatkozó hibaelhárítás nem kötelezettsége Vállalkozónak. (pl. ÁNYK hibaüzenetek).
  9. Abban az esetben, ha Vállalkozó által szállított szoftver által előállított adatok átadását követően egy másik gyártó által előállított és Megrendelő által használt szoftver (pl. ÁNYK, főkönyvi rendszer, beléptető rendszer, banki utalási rendszer, stb.) hibát jelez, Megrendelő feladata az alábbi:
    - a) Kielemzi az adott szoftver által jelzett hibát
    - b) Amennyiben a vizsgálat eredménye az, hogy a hibát Piramis<sup>TM</sup> rendszer által előállított és átadott valamilyen adat eredményezi, akkor annak meghatározásával hibabejelentést tesz Vállalkozó ügyfélszolgálatára felé.
    - c) Amennyiben a vizsgálat eredménye az, hogy a hibát nem Piramis<sup>TM</sup> rendszer által előállított és átadott valamilyen adat eredményezi, akkor annak meghatározásával hibabejelentést tesz a másik gyártó ügyfélszolgálatára felé.
  10. Az ügyfélszolgálati szolgáltatás keretében Vállalkozó nem nyújt felhasználói oktatást, konzultációt és szakértői támogatást. Megrendelő erre vonatkozó igénye külön ajánlatkérés/megrendelés alapján szolgálható ki. Az ajánlatkérést Megrendelő ez esetben az [ertesites@os.lsoft.hu](mailto:ertesites@os.lsoft.hu) címre küldi meg Vállalkozó részére.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

11. Vállalkozó ügyfélszolgálatát támogatást ad a PIRAMIS™ rendszerben új jogcím felvételével kapcsolatos felhasználói feladatokról, tudnivalókról.

A támogatásnyújtás előfeltétele, hogy Megrendelő írásban jelzi az új jogcím számításával kapcsolatos tudnivalókat, elvárásokat.

12. Hatósági állásfoglalás kérése és figyelembevétele a PIRAMIS™ rendszer működésével kapcsolatos vita esetén:

Megrendelő meghatározza, hogy melyik jogszabály értelmezése tekintetében eltérő az álláspontja a Vállalkozó álláspontjától és azt – amennyiben rendelkezik hatósági állásfoglalással, azzal együtt - írásban megküldi Vállalkozó ügyfélszolgálatának.

Amennyiben Vállalkozó rendelkezik a vitás esettel kapcsolatosan állásfoglalással, azt megküldi Megrendelő részére, és indokolt esetben Vállalkozó új állásfoglalást kér.

Indokolt esetnek minősül különösen, ha a hatósági állásfoglalás kiadását követően jogszabály változás történt, vagy a vita tárgyát képező ügyben egymásnak ellentmondó hatósági állásfoglalások állnak rendelkezésre.

Felek a Vállalkozó által kért új hatósági állásfoglalást irányadónak tekintik a jogvita – hibabejelentés elintézése – rendezésében. Ennek megfelelően amennyiben az állásfoglalás Megrendelő jogértelmezését támasztja alá Vállalkozó a szükséges szoftvermódosítást elvégzi.

Megrendelőnek - amennyiben jogszabályba nem ütközik - jogában áll a hatósági állásfoglalás szerint irányadó eljárástól eltérő eljárást – megoldást – igényelni, amely külön megrendelés tárgyát képezi.

13. Ügyfélbejelentések kiértékelése, kivizsgálása

Vállalkozó ügyfélszolgálati csoportja mérlegeli, hogy szükséges-e a Vállalkozó által működtetett tesztadatbázison reprodukálni a bejelentett problémát. Amennyiben a bejelentés egyértelműen bizonyítja önmagában is a rendellenes működés meglétét, a javítási feladat a hiba reprodukálása nélkül átkerül Vállalkozó szoftverfejlesztési csoportjához feldolgozásra.

Amennyiben a kivizsgálás eredményeként Vállalkozó ügyfélszolgálati csoportja szükségesnek tartja a hiba reprodukálását a Vállalkozó által működtetett teszt adatbázison, és annak reprodukálása ezen adatbázison sikertelen, abban az esetben az ügyfél adatbázisán (amely lehet teszt adatbázis vagy VPN kapcsolattal az ügyfél saját éles adatbázisa) kerül kivizsgálásra a hiba oka.

A kivizsgálás eredményéről, javítás/módosítás esetén annak részleteiről és Vállalkozó ügyfélszolgálati csoportja írásban értesíti írásban Megrendelőt, amelynek során a javításhoz szükséges verzióváltó, patch, script megküldéséről is intézkedik.

a) Normál hibabejelentés: A keletkezett hiba Megrendelő határidős munkavégzését nem veszélyezteti.

b) Sürgős hibabejelentés: A keletkezett hiba Megrendelő határidős munkáját a hibabejelentés időpontjában nem veszélyezteti, de az – a hiba jellegére tekintettel - a javítás elhúzódása esetén a határidő betartása szempontjából kritikussá válhat.

Ide tartoznak azon termékek hibabejelentései is, melyek nagyszámú felhasználót érintenek (pl: webes termékek)

c) Kritikus hibák kezelésének folyamata

A kritikus hibák beérkezése megegyezik az előzőekben tárgyalt ügyfélbejelentések kezelésével, azzal a kiegészítéssel, hogy Megrendelő felelőssége, hogy írásban és telefonon is jelezze, amennyiben a bejelentett probléma belső ügyviteli folyamatai szerint kritikusnak kezelendő.

Kritikus hibának minősül például számfejtést, utalást, főkönyvi feladást, határidős adatszolgáltatás teljesítését akadályozó olyan hiba, melyet átmenetileg sem lehet a szoftver módosítása nélkül javítani. Az átmeneti megoldásról Vállalkozó Megrendelőt írásban tájékoztatja. Megrendelő nem utasíthatja el a Vállalkozó által tett azon javaslatot, amellyel a hiba átmenetileg kiküszöbölhető. Tesztrendszerrel küldött bejelentés nem minősülhet a fentiek alapján kritikus bejelentésnek.

A hibabejelentésekre legkésőbb egy munkanapon belül Megrendelő felé intézkedést kezdeményez a Vállalkozó.

Ilyen intézkedés lehet:

telefonon történő tájékoztatás a hiba elhárítására megtett lépésekről

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."



<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

írásban történő értesítés (e-mail)

szükség esetén egyéb, a Megrendelővel való folyamatos kapcsolattartás a hiba elhárításáig (Teams, Teamviewer)

14. Amennyiben Megrendelő a szolgáltatások nyújtása kapcsán panasszal kíván élni, azt a helpdesk@os.lsoft.hu címre küldheti meg. Panasz alatt értendő bármilyen, a Vállalkozó tevékenységét, mulasztását, az ügyfélszolgálat ügyintézésének módját érintő bejelentés, kifogás.

15. Ügyfélbejelentés megtétele minimum az alábbi adattartalommal történhet:

Ügyfél neve

Bejelentő személy neve, beosztása, telefonszáma

Bejelentés dátuma

Probléma súlyossága (kritikus/sürgős/normál)

Érintett modul, verzió, funkció, FMS azonosító/név

Probléma, hibaüzenet rövid leírása (lehetőség szerint képernyőmásolat)

16. Vállalkozó jogosult az Ügyfélkapu és ügyfélszolgálat jelen fejezetben szabályozott feltételeinek egyoldalú módosítására.

## Service Level Agreement (SLA)

1. Az SLA (Service Level Agreement) avagy a szolgáltatási szint megállapodás szerződő felek között egy olyan közösen vállalt megállapodás, melynek célja, hogy világos üzlet-alapú célokat tűzzön ki a szolgáltatási szinteknek, és hogy biztosítsa a szolgáltatások teljesítésének értékelését, nyomon követését és kezelését ezen célok teljesülése érdekében. Az SLA leírja az IT-szolgáltatást, dokumentálja a szolgáltatási célkitűzéseket, és megadja az IT-szolgáltató és az ügyfél felelősségeit.

2. SLA területei:

Felek kölcsönösen meghatározzák azokat a szolgáltatási szinteket, melyek betartása részükről a szolgáltatások nyújtása és igénybevétele kapcsán vállalható, mérhető, s melyeknek be nem tartása esetén Felek olyan javító intézkedéseket fogalmaznak meg, melyek mérhető, értékelhető, és amelyek Felek közös érdekeit szembe előtt tartva a szükségesek, és az elvárt javulást eredményezik.

3. Vállalkozó által vállalt szolgáltatási szintek és Megrendelő által vállalt igénybevételei szintek egymással szoros összefüggésben kerülnek meghatározásra.

4. E meghatározások, vállalások és közöttük fennálló szinergiák elsődleges feladata a szolgáltatások és azok igénybevételeinek olyan közös összhangjának a kialakítása és javítása, mely mindkét Fél által vállalható és mindkét fél érdekét szolgálja, azok javítása és fejlesztése Felek közös érdekét tükrözi.

5. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy ezen szempontokat, javaslatokat és célkitűzéseket meghatározott időközönként felülvizsgálják és amennyiben szükséges olyan korrekciós intézkedéseket fogalmaznak meg, melyek betarthatók, fenntarthatók és Felek elégedettségének javulásához vezetnek.

6. Megrendelő hibabejelentése:

a) **Jogos hibabejelentés:** Jogos hibabejelentés alatt olyan, - a Megrendelő rendelkezésére bocsátott szoftver működésében bekövetkezett, kimutatható és Vállalkozó számára a reprodukálhatóság feltételeinek megfelelő – tényszerűen feltárt, bemutatott és igazolt hibát értünk, amely a bejelentésben meghatározott és igazolhatóan alátámasztott minden esetben hibás eredményt okoz egy a Megrendelő által feltárt folyamatban.

b) **Téves hibabejelentés:** Megrendelő minden olyan hibabejelentése téves hibabejelentésnek minősül, mely a 6.a) pontban megfogalmazott feltételek bármelyikének nem felel meg.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

7. Felek elfogadják és megállapodnak abban, hogy egy, - a 6.a) pontban megfogalmazott jogos hibabejelentés tekintetében előállhatnak olyan körülmények, melynek kialakulása vagy elhárítása Vállalkozótól független körülményekre vezethető vissza, s melyek elhárítása harmadik fél kötelezettsége, melynek támogatásában Vállalkozót kizárólag a feltárási, tájékoztatói és együttműködési kötelezettség terheli. Felek ezen eseteket jelen SLA egy külön fejezetében részletesen meg is határozzák.
8. Felek között hatályos szerződés meghatározza, hogy Megrendelőnek az általa tett hibabejelentést minden esetben írásban, a hiba feltáráshoz szükséges és elégséges adatok rendelkezésre bocsátásának megadásával, a szerződésben foglalt minimális adatok megadásával kell Vállalkozó rendelkezésére bocsátania.
9. A kivizsgáláshoz szükséges adatok hiányossága esetén Vállalkozó a kivizsgálás elvégzéséhez és a hibabejelentés reprodukálhatóságához további adatokat jogosult bekérni, illetve az elemzések elvégzéséhez a kivizsgálások elkezdéséhez távoli (jellemzően VPN) adatkapcsolatot igényelhet Megrendelőtől.
10. A hibabejelentések 3 egymástól jól elkülöníthető szakaszra bonthatók:
1. szakasz: A hiba regisztrálása és a kivizsgálás megkezdése
  2. szakasz: A hiba elhárítása és azzal kapcsolatos szükséges feladatokról Megrendelő tájékoztatása
  3. szakasz: Megrendelő által végrehajtott feladatok a hiba elhárítása kapcsán
11. Jelen SLA-ban Vállalkozó által vállalt szolgáltatási szint meghatározása kizárólag a hibaelhárítási szakaszra vonatkoznak.
12. Hibaelhárítási szakasznak nevezzük azon időintervallumot, amelynek során a hiba kivizsgálásának valamennyi feltétele teljesül (az elhárításhoz szükséges valamennyi feltétel és körülmény biztosított) mindaddig amíg a hiba elhárítása meg nem történik, és az elhárításhoz szükséges információk rendelkezésre bocsátása meg nem történik Megrendelő számára.
13. Megrendelő hibabejelentéseihez vállalt SLA szintek:  
Az alábbi táblázatban szereplő elhárítási időtartamok a PIRAMIST™ rendszer kereskedelmi funkciói-ra történő hibabejelentésekre vonatkoznak. Az ügyfélspecifikus funkciók esetében Vállalkozó a ki-vizsgálást követően tájékoztatja a Megrendelőt az elhárítás várható időtartamáról.

Jogos hibabejelentés súlyossága	Elhárítás időtartama	Mérési módszer és időtartam
Normál	5 munkanap*	Megfelelőnek kell tekinteni a szolgáltatási szintet, amennyiben az 1 naptári évben bejelentett jogos hibabejelentések min 80%-ának az elhárítási időtartama a jelen táblázatban foglaltaknak megfelel.
Sürgős	2 munkanap	
Kritikus	1 munkanap	

\*:Abban az esetben, ha a javítás csak verzióváltó megküldésével biztosítható, akkor Vállalkozó tájékoztatja Megrendelőt a módosítást tartalmazó verzióváltó küldésének várható időpontjáról. Amennyiben Megrendelő ezzel összefüggésben nem jelez kifogást, abban az esetben ezt a Felek közös megállapodásának kell tekinteni. A jogos hibabejelentés súlyosságát a kivizsgálást követően Vállalkozó állapítja meg.

14. A vizsgálatot Vállalkozó utólag, 1 naptári év tekintetében végzi el utólag, és értékeli ki annak eredményét. Év közben történő szolgáltatás megkezdése vagy megszűnése esetén a számítást időarányosan, tárgy naptári évre kell elvégezni.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

15. Az értékelést Vállalkozó azon termék-kategóriánkénti bontásban végzi el, amely termék-kategóriák szoftverkövetési díja a Felek között hatályos szoftverfelhasználási és -követési szerződés szerint egymástól külön-külön is meghatározottak.
16. Hoszting szolgáltatásra Vállalkozó által vállalt SLA feltételt Felek évente egy alkalommal utólag mérik. Ennek tárgya: a X. Hoszting fejezetben garantált szolgáltatási idő. Mérés az alábbiak szerint történik: Megállapításra kerül az adott naptári év összes munkanapja, amit szorozni kell 10 órával (08:00 – 18:00 időtartam). Ezt szorozni kell a garantált szolgáltatási időre meghatározott %-os mértékkel, ami a 4. sz. melléklet szerint 95% (korrigált össz óra). Ily módon megkapjuk azt a számot, hogy egy naptári évben az SLA szerinti Vállalkozónak a szolgáltatást összesen hány órában kell biztosítania.
- Megvizsgáljuk a Megrendelő által küldött jogos bejelentéseket összesítve a szolgáltatás kiesés összesített időtartamát.
  - A teljesítendő órák számából ki kell vonni a jogos bejelentés óráinak számát, és el kell osztani az adott év összesített korrigált össz óráinak számával megkapjuk a teljesítés %-át.
  - Amennyiben a teljesített % a 80%-ot meghaladja, abban az esetben Vállalkozó megfelelt az előírt szolgáltatási szintnek.
17. Abban az esetben, ha a szerződésben egy cégcsoport több jogi személye is érintett, akkor a vizsgálatot és kimutatást csak akkor kell jogi személyekre felbontani és kimutatni, ha a szoftverkövetési díj számlázása jogi személyenként külön-külön történik.
18. Az értékelések eredményeiről Megrendelő a Vállalkozó által biztosított Ügyfélportálon keresztül kap tájékoztatást.
19. Amennyiben Vállalkozó nem tudta teljesíteni az elvárt szolgáltatási szintet, abban az esetben Felek megvizsgálják, hogy a nem megfelelő teljesítés Szolgáltató részéről milyen javító intézkedést igényel.
20. Megrendelő téves hibabejelentéséhez kapcsolódó SLA:  
Vállalkozó dokumentálja Megrendelő szakemberei által tévesen megtett hibabejelentéseket. Ezek dokumentálása, elemzése ugyanolyan ügyfelek és termékkategóriák szerint történik, mint az előző fejezetben meghatározott Megrendelő jogos hibabejelentéseinek dokumentálása.
21. Megrendelő vállalja, hogy 1 naptári évben a bejelentett jogos hibabejelentések/összes hibabejelentések száma, termék-kategóriánként, az 1 naptári évi bejelentések 80%-át meghaladja. Amennyiben Megrendelő ezen vállalt kötelezettségét megszegte, akkor nem tudta az elvárásoknak való szintet teljesíteni.
22. A vizsgálatot Vállalkozó 1 naptári év tekintetében végzi el és értékeli ki.
23. Az értékelést Vállalkozó azon termék-kategóriánként végzi el, amelyek szoftverkövetési díja a szoftverfelhasználási és -követési szerződés szerint egymástól külön-külön is meghatározottak.
24. Abban az esetben, ha a szerződésben egy cégcsoport több jogi személye is érintett, akkor a vizsgálatot és kimutatást csak akkor kell jogi személyekre felbontani és kimutatni, ha a szoftverkövetési díj számlázása jogi személyenként külön-külön történik.
25. Az értékelés eredményeiről Vállalkozó írásbeli tájékoztatást küld Megrendelőnek.
26. Amennyiben Megrendelő nem tudta teljesíteni az elvárt szolgáltatási szintet, abban az esetben felek megvizsgálják, hogy a nem megfelelő teljesítés Megrendelő részéről milyen javító intézkedést igényel.
27. Korlátozások, egyéb feltételek:  
Amennyiben a hibabejelentésre vonatkozóan Vállalkozó alternatív megoldást ad, akkor azt a Megrendelő köteles elfogadni és az SLA mérés lezárásra kerül. Ilyenkor előfordulhat, hogy a végleges megoldást

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

Vállalkozó egy későbbi időpontban biztosítja.

28. Amennyiben Vállalkozótól független tényező okozza a hibát (eltérő üzemeltetési körülmény), akkor az nem tartozik az SLA körébe. Abban az esetben, ha Vállalkozó igazolni tudja, hogy a hiba Vállalkozó egyik beszállítójának felróható és a szükséges bejelentést Vállalkozó megtette akkor ez nem tartozik az SLA körébe. (Pl. operációs rendszer szállítója, adatbáziskezelő rendszert szállítója, vagy a Piramis™ rendszer fejlesztéséhez használt harmadik Fél, mint komponens gyártó).
29. Amennyiben a PIRAMIS rendszerben olyan adat kerül előállításra, amelyet továbbítani kell egy másik rendszer felé és a másik rendszerben végzett módosítás miatt az adat továbbítása hibára fut akkor ez a hiba nem róható fel Vállalkozónak és nem értelmezett rá az SLA. (például interfészek másik fél általi egyoldalú módosítása, 08-as bevallás beküldése a NAV felé)
30. Vállalkozó számára nem ismert előre nem látható események kezelése nem tartozik az SLA körébe.
31. A PIRAMIS™ rendszer éles üzembe történt használatbavételt követő első féléve SLA türelmi időszaknak minősül minden igénybe vett szolgáltatás esetén. Az SLA türelmi időszak azt jelenti, hogy a mérés zajlik az SLA türelmi időszak alatt is, azonban ezen időszak alatt bejelentések nem számítanak bele az értékelésbe.
32. Egyedi megrendelés esetén, illetve új termék bevezetésénél a leszállítást követően a 32. pontban meghatározott ideig nem számíthatóak be az SLA vizsgálatba a bejelentések.
33. A mérés eredménye nem képez kötbér alapot, Felek ezen mérési eredményeket kizárólag a teljesítmény, minőség javítására, továbbfejlesztésre használják, amelyről az éves kiértékelést követően közösen döntenek.
34. Bármely termék-kategóriában és a hoszting szolgáltatás esetén történő éves SLA mérés kizárólag abban az esetben értelmezett és végezhető el, ha az adott termék-kategóriában, illetve a hoszting szolgáltatásra küldött bejelentések száma eléri a min. 10 db bejelentést a tárgyévben.

## **X. Hoszting szolgáltatás**

1. Vállalkozó külön megrendelés alapján vállalja, hogy a Megrendelőnél használatban lévő PIRAMIS™ termékek szerver oldali üzemeltetési környezetét kialakítja, adatbázisát elhelyezi saját helyszínen, és üzemelteti saját eszközein.
2. Vállalkozó Megrendelő tárgyévi adatbázisát – a megrendelés időpontjától függően - Oracle 19c verzióon működteti, és jogosult az Oracle verzió emelésére.
3. Vállalkozónak az Oracle verzió módosításáról kizárólag tájékoztatási kötelezettsége van. Az átállás időpontjáról előzetesen írásbeli tájékoztatást küld Megrendelő részére.
4. Vállalkozó évente egy alkalommal utólag, a tárgyév lezárását követően, a lezárt évek bérszámfejtési adatbázisait visszaszolgáltatja Megrendelő részére.  
A szerződéses jogviszony megszűnésének időpontját követően az adatbázisok a PIRAMIS™ modulok és programkönyvtárak átadása nélkül kerülnek visszaszolgáltatásra. Amennyiben Felek között a szoftverfelhasználási jogviszony még hatályban van, az adatbázisok átadása a szerződés megszűnésének időpontjáig, a szerződésben foglalt PIRAMIS™ modulokkal, program könyvtárakkal együtt történik meg.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

5. A szolgáltatás keretében:

Vállalkozó biztosítja a PIRAMIS™ programrendszer üzemeltetéséhez ajánlott szerver oldali hardver és szoftver környezetet, a szerződésben meghatározott tárhelykapacitásig.

Vállalkozó biztosítja a PIRAMIS™ alkalmazás szoftverhez, valamint a PIRAMIS™ működtetéséhez szükséges Oracle adatbázis-kezelőhöz alapszoftverhez kapcsolódó üzemeltetési és rendszeres karbantartási, valamint napi mentési feladatok végrehajtását

Vállalkozó biztosítja az Üzemeltetési help-desk elérhetőségét munkanapokon 08:00 – 18:00 időtartamban, telefonon és e-mailben;

Vállalkozó a PIRAMIS™ rendszerhez biztosított hozzáférés időtartamát nem korlátozza Megrendelő számára, kivéve azokat az eseteket, amikor harmadik fél szolgáltatásának meghiúsulása miatt a szolgáltatás nem biztosítható. (pl. áramszolgáltató vagy internet szolgáltató által előidézett kiesések időtartama).

6. A szolgáltatás tartalma

Vállalkozó a tevékenység ellátásához az alábbi szerver oldali eszközöket és szolgáltatásokat biztosítja a zavartalan üzemeltetés érdekében, melyeket Vállalkozó menedzsel:

<b>ESZKÖZÖK</b>			
<b>SW követelmények</b>	<b>Meghatározás</b>	<b>Mennyiség</b>	
<b>Adatbázis szerver</b>			
Adatbázis:	Oracle 19c adatbázis szerver (64 bites)	a Szerződésben meghatározott felhasználószámra	
Operációs rendszer	Oracle Linux (Red Hat Enterprise Linux 8.x)		
<b>Terminál szerver</b>			
Operációs rendszer	Windows Server 2016		
Egyéb kliens oldali SW követelmények	Crystal Report XI. Runtime package ThinStuf XP/VS Standard MS Word Viewer, MS Excel viewer, Adobe Reader	a Szerződésben meghatározott felhasználószámra	
<b>Egyéb eszközök</b>			
Cute pdf driver			
Megrendelőről elnevezett könyvtár	Megrendelő által itt elhelyezett fájlok olvashatóak, írhatóak és törölhetőek. Mentés nem készül a könyvtárról.		
METASPLOIT külső hálózati sérülékenységi vizsgálatok rendszeres elvégzéséhez			
A teljes hardver park működését felügyelő és monitorozó felügyeleti szoftver			

Vállalkozó a fenti táblázatban szereplő felhasznált szoftverek tekintetében a szoftver életciklusa alapján változtathatja a szoftverkomponenseket.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

Általános Szerződési Feltételek		Hatálybalépés dátuma: 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

Szolgáltatási idő = Vállalkozó a szolgáltatásait munkanapokon 08:00 – 18:00 óra időtartamban biztosítja:

SZOLGÁLTATÁSOK	Gyakoriság	A szolgáltatás időtartama alatt a rendszer elérhető-e?
1. PIRAMIS™ rendszerhez kapcsolódó informatikai üzemeltetési help-desk szolgáltatás: e-mailben és telefonon	Munkanapokon 08:00 – 18:00 időszakban érhető el telefonon és e-mailben.	igen
2. Oracle szerver telepítése és konfigurálása a szolgáltatás indításához. Oracle monitoring.		nem
3. Felhasználó menedzsment (felhasználók felvétele, törlése)		igen
4. Terminal Server üzemeltetés		igen
5. WEB-es termék esetében WEB szerver - MS IIS – üzemeltetés (SSO lehetőség)		igen
6. PIRAMIS™ *verzióváltások, *patchek futtatása az éles adatbázison  Teszt adatbázis készítése Megrendelő kérése alapján esetenként, de legfeljebb kéthavonta 1 alkalommal történik. Ettől eltérő igény külön ajánlat és megrendelés tárgyát képezi.		nem
7. Adatbázismentést Vállalkozó havonta max. egy alkalommal ad át az alapszolgáltatás keretében Megrendelő számára. Ettől eltérő gyakoriság esetén külön ajánlat és megrendelés tárgyát képezi.	havonta egy alkalommal, munkanapon 08:00 – 18:00 óra közötti időtartam	igen
8. Évzárás évnnyitás végrehajtása az éles adatbázison	évente egy alkalommal, munkanapon 08:00 – 18:00 óra közötti időtartam	nem
9. Vállalkozó részéről a mentés folyamatos, az éjszakai időszakban futnak, ettől eltérő igény a mentések végrehajtásával, biztosításával kapcsolatban –időpontja Felek között egyeztetendő	megállapodás során egyeztetendő	igen
10. Vírusvédelem a teljes hoszting környezetre		igen
11. Kétfaktoros bejelentkezés a HOSTING rendszer GUI felületéhez – 2FA – kivéve a WEB-es termékekhez (WEB-es termék esetén SSO használati lehetőség)		igen
12. Az ARCHIVE évek online formában	Kérésre, munkanapon	igen

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

Általános Szerződési Feltételek		Hatálybalépés dátuma: 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

SZOLGÁLTATÁSOK	Gyakoriság	A szolgáltatás időtartama alatt a rendszer elérhető-e?
állnak rendelkezésre (amikortól már elérhető)	08:00 – 18:00 között.	

A hozzáférések nem kerülnek korlátozásra, de Felek előre egyeztetik, és megállapodnak a mentések időzítéséről, és patchek/verzióváltók futtatásának időpontjáról. A PIRAMIS™ verzióváltások, és patchek futtatására Vállalkozó Megrendelő részére történő elektronikus levélben történő értesítését követően, Megrendelő válaszelevelében adott engedélye alapján kerül sor. A mentett adatok Megrendelő tulajdonát képezik, és kérésére az archivált adatbázist Felek által egyeztetett határidőre Vállalkozó átadja. Amennyiben Megrendelő az átvett archivált adatbázist felhasználja, abban az esetben köteles gondoskodni arról, hogy a PIRAMIS™ rendszer üzemeltetéséhez szükséges Oracle adatbázis kezelő felhasználói számának megfelelő számú licensszel rendelkezzen.

Archív adatbázis szolgáltatás alatt a Megrendelő által a Vállalkozó számára rendelkezésre bocsátott archiv adatbázishoz való hozzáférési szolgáltatást biztosítja az ahhoz szükséges szoftverkönyezettel együtt. Vállalkozó minden évben, az új év nyitást követően a Megrendelő részére átadja az lezárt év adatbázismentését (archív adatbázis), melynek megőrzése, tárolása a Megrendelő feladata.

Korábbi archiv adatbázisok üzemeltetése esetén Vállalkozó csak a 2006, illetve ez utáni évek esetében tud üzemeltetési szolgáltatást biztosítani. 2006 előtti évek esetében a működési környezet olyan változásokon ment keresztül – Windows operációs rendszer -, melyek nem teszik lehetővé az adatbázisok GUI felület felőli elérhetőségének biztosítását. A szolgáltatási idő alatt előfordulhat, hogy az üzemeltetési környezet oly módon változik, hogy egyes archiv adatbázisok GUI felőli elérése nem lesz lehetséges pl. Windows operációs rendszer életciklus. Vállalkozó nem vállal archiv adatbázis üzemeltetési szolgáltatást olyan adatbázisok esetében, melyek üzemeltetési környezete nem támogatott szoftver komponenseken tud csak megvalósulni.

Vállalkozó nem végez korábbi évek adatbázisának tárolásával összefüggő szolgáltatásokat, kizárólag a hozzáférést biztosítja azokhoz. Ezzel együtt amennyiben Vállalkozó környezetében valamely korábbi adatbázis megsérülne, abban az esetben Megrendelő biztosítja az érintett adatbázis ismételt átadását Vállalkozó számára, mely alapján Vállalkozó továbbra is biztosítja a hozzáférést Megrendelő számára.

Az archiv adatbázishoz hozzáféréssel rendelkező felhasználók az éles rendszer felhasználói közül kerülnek ki, melyeket Megrendelő jelöl ki és a létszám nem haladhatja meg a max. 10 usert.

#### 7. Technikai feltételek

Vállalkozó szerverparkján telepítésre kerülő PIRAMIS™ rendszer elérését, a felhasználók hozzáférését RDP over HTTPS kapcsolaton keresztüli távoli eléréssel, az internetfarm által lehetővé tett nagysebességű hálózati ponton keresztül, Terminal Server használatával biztosítja Megrendelő részére.

A Megrendelő felelős azért, hogy az általa biztosított számítógép a mindenkori legmagasabb operációs rendszerbeli patch szinten legyen, illetve a számítógép rendelkezzen megfelelő szintű, aktuálisan legfrissebb víruszignatúrával ellátott vírusvédelmi rendszerrel.

A kliens operációs rendszernek tartalmaznia kell a Terminál Server kliens 8.0 vagy annál magasabb verzióját. A kliens számítógép oldali terminál server kliens programot (Remote desktop) úgy kell beállítani, hogy a Terminál Szerver kliens program a TS-Gateway (https/443-as port) protokollon keresztül kapcsolódjon a Vállalkozó által üzemeltetett alkalmazás szerverhez. A TS-Gateway (https/443-as port) protokollon keresztüli kapcsolat olyan SSL titkosítási algoritmust valósít meg, mely magas szintű adatvédelmi biztonságot eredményez az alkalmazás szerver és a kliens oldali számítógépek között létrejövő adatkommunikáció során.

A megfelelő elérési sebességhez Megrendelőnek minimum 2/1 Mbit /sec sebességű internetes kapcsolatot kell biztosítania a felhasználói számára. A rendszerhez történő hozzáférés sebességét nagymértékben meghatározza Megrendelő internet kapcsolatának sebessége.

Megrendelő számára a PIRAMIS™ rendszerhez biztosított hozzáférés időtartama nem korlátozott. A garantált szolgáltatási idő: 95%, amelybe nem számít bele annak időtartama, amikor harmadik fél

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

szolgáltatásának meghiúsulása miatt Vállalkozó részéről a szolgáltatás nem biztosítható; pl. áramszolgáltató vagy internet szolgáltató által előidézett kiesések időtartama.

Vállalkozó a Megrendelő adatait tároló szerverét klimatizált, tűzjelzővel és oltóberendezéssel, video megfigyelő rendszerrel felszerelt, elektromos áramszünet esetén alternatív áramforrással rendelkező szerver-hotel szolgáltatónál helyezi el.

8. A hoszting szolgáltatás során biztosított eszközök

- a) Alkalmazás szerver
- b) Adatbázis szerver
- c) Web szerver
- d) Archív adatbázis szerver
- e) DAT kazettás archiválási eszközök a mentésekhez
- f) Tűzálló páncélszekrények mentési kazetták számára, 2 külön telephelyeken
- g) NAS biztosítása mentési folyamat számára
- h) Külön tűzfal rendszer, folyamatos hálózat monitorozás

9. A hoszting szolgáltatás során biztosított szoftverek

- a) Windows operációs rendszer a desktop alkalmazásokhoz
- b) Terminál szerver a desktop-os alkalmazások eléréséhez
- c) IIS web szerver a web-es alkalmazásokhoz
- d) Vírus védelem a teljes környezetre (ESET Endpoint)
- e) METASPLOIT, hálózati sérülékenységi vizsgálatok rendszeres elvégzéséhez
- f) ORACLE adatbáziskezelői licence
- g) A teljes hardver park működését felügyelő és monitorozó felügyeleti szoftver
- h) Ügyfél specifikus megosztott meghajtó adattovábbításra
- i) Hálózati forgalmat monitorozó és elemző IPS/IDS rendszer
- j) MS Word Viewer és Excel Viewer
- k) Acrobat pdf Reader

10. A hoszting szolgáltatási környezet

Vállalkozó a hoszting szolgáltatási környezetét egy külön erre a célra kialakított szolgáltató által biztosított szerverfarmon üzemelteti.

11. A szolgáltatás főbb jellemzői

- a) 95%-os rendelkezésre állás
- b) 7x24 szolgáltatás
- c) Nagy sávszélességű redundáns internet kapcsolat
- d) Nagy teljesítményű aggregátor az áramkimaradás estén is biztosítandó folyamatos szolgáltatáshoz
- e) Rendszer felügyelet
- f) Távdiagnózis és távvezérlés
- g) Tűzvédelmi rendszer

12. A hoszting szolgáltatás során ellátott feladatok

- a) Felhasználói account-ok kezelése (MS AD)
- b) Valamennyi környezeti szoftver verziómenedzsmentje
- c) A környezeti szoftverek új verzióinak folyamatos figyelése, az új verzió tesztelése az élesítést megelőzően
- d) Oracle adatbázis napi monitoring feladatok ellátása
- e) Folyamatos hardver eszközfelügyelet, monitoring és riasztás rendszer üzemeltetése
- f) Külső támadások, adathalászat figyelése
- g) Oracle adatbázis archiválás
- h) PiramisTM rendszer verziómenedzsment feladatok ellátása
- i) PiramisTM rendszer újévnitási feladatok ellátása

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."



Általános Szerződési Feltételek		Hatálybalépés dátuma: 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

j) Helpdesk szolgálat biztosítása

13. A hoszting szolgáltatás minőségét meghatározó garanciális elemek

- a) A szolgáltatást biztosító eszközök a megrendelő hálózatától elszigetelt környezetben biztosított, így a külső támadások nem a Megrendelő hálózatát, eszközeit érik, azok tehermentesülnek ez alól.
- b) Az SGS által auditált ISO 27001-2022 biztosítja az adatok védelméhez kapcsolódó felügyelt, magas szintű szolgáltatást.
- c) Az SGS által auditált ISO 20000 biztosítja a szolgáltatás biztonságát.
- d) A szolgáltatási tevékenység minden egyes feladata a Vállalkozó által üzemeltetett és az SGS által folyamatosan (évente) auditált integrált irányítási rendszer részeként valósul meg.
- e) Vállalkozónál a szolgáltatási tevékenységet magasan képzett, 15-20 éves üzemeltetési tapasztalattal bíró okleveles mérnökök végzik.
- f) Vállalkozó az eszközeit csak minősített beszállítóktól vásárolja, melyek szolgáltatásait évente minősítjük.
- g) Vállalkozó az eszközeit, szoftvereit csak a piacon ismert, az adott termék kategóriában közismert, a piac által megbízható beszállítóként elismert, közismert vállalati márkával rendelkező beszállítóktól szerez be.
- h) Vállalkozó szervereire a beszállító meghibásodás esetén 24 órán belüli csere szervert biztosítanak.
- i) Vállalkozó szervereit, eszközeit jellemzően 3 évenként új eszközökre cseréli.
- j) Megrendelő adatai harmadik fél felé nem kerülnek átadásra, az adatok fizikailag Magyarországon kerülnek tárolásra a GDPR megfelelés szerint.
- k) Vállalkozó eszközei, hálózata, adatainak folyamatos védelme (külső kibertámadások) mellett külső szolgáltatóval alkalmanként kiberbiztonsági vizsgálatokat is készíttet, a javasolt módosításokat elvégzi és vissza is ellenőrizteti.

14. Amennyiben Megrendelő igénybe veszi a Vállalkozó által nyújtott hoszting szolgáltatást, az esetben jelen ÁSZF-ben megjelölt, Vállalkozót és Megrendelőt terhelő kötelezettségek és Feleket illető jogok a Felek között létrejött hoszting szolgáltatásra vonatkozó megállapodás időtartama alatt az alábbiakra módosulnak:

- a) A Kompatibilitási nyilatkozat és feltételrendszer fejezetben előírt szerver oldali üzemeltetési környezetet Vállalkozó biztosítja.
  - b) A verzióváltási feladatokat Vállalkozó hajtja végre
  - c) Az előírt rendszeres mentéseket Vállalkozó hajtja végre.
  - d) Az Oracle adatbázist Vállalkozó működteti saját infrastruktúráján.
  - e) Az előírt teszt környezetbe történő telepítési feladatokat Vállalkozó hajtja végre.
  - f) A PIRAMIS™ rendszer évezárás/évnnyitáshoz kapcsolódó üzemeltetési feladatokat Vállalkozó hajtja végre.
- A Kompatibilitási nyilatkozat és feltételrendszer fejezetben meghatározott feltételek közül a szerver oldali környezetet és az előírt telepítési feltételeket Vállalkozó biztosítja.

15. Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a hoszting szolgáltatás nyújtása jogszabályváltozás miatt csak új eszköz(ök) beszerzésével biztosítható, úgy az ezzel összefüggő többletköltségeket köteles viselni.

## XI. Fizetési feltételek

1. Vállalkozó a szoftver rendelkezésre bocsátását követően jogosult számla kibocsátására.

2. Éves sSzoftverkövetési díjak

Vállalkozó az éves szoftverkövetési díjat a Szerződés hatályba lépését követő év január 01. napjától - a KSH által, a bruttó átlagkeresetek (közfoglalkoztatottak nélkül) változására hivatalosan közzétett %-os mutató mértékével növelt (valorizált) összegben határozza meg a Szerződésben rögzített számítási mód szerint. Az éves szoftverkövetési díj fizetése történhet előre egy összegben a tárgyév elején vagy havonta egyenlő részletekben, melyről Felek a Szerződésben állapodnak meg.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

3. Vállalkozó az éves szoftverkövetési díj várható összegének meghatározásához a tárgyévet megelőző év október 31. napjáig írásban tájékoztatja Megrendelőt a díjmelés nélkül megállapításra kerülő szoftverkövetési díj alapjáról, és a várható díjmeléssel számított összegéről.
4. A szoftverkövetés fenti mértékű díjazását Vállalkozó azzal a feltételezéssel állapítja meg, hogy Megrendelő a PIRAMIS™ szoftvert a hatályos Licence igazolásában előírt szoftverkörnyezetben üzemelteti.
5. Vállalkozó a Szerződés és egyedi megrendelések alapján történő teljesítésről - a jogszabály-változásokból eredő szoftverkövetés kivételével – teljesítésigazolást állít ki, melyet megküld Megrendelőnek. Megrendelő a szerződésszerű teljesítést teljesítési igazolás aláírásával igazolja és azt 8 napon belül visszaküldi Vállalkozó részére. Vállalkozó a mindkét fél által aláírt teljesítésigazolást az általa kiállított számla mellékleteként megküldi Megrendelő részére.  
Megrendelő köteles a megrendelésével egyidejűleg megküldeni azon egyedi tartalmi igényeit, amelyek a belső előírásai alapján szükségesek a számla befogadásához, illetve késedelem nélküli kiegyenlítéséhez (pl. rendelési azonosító szám). Megrendelő fentiek elmulasztására hivatkozva nem jogosult a számla befogadását megtagadni.
6. Bármely PIRAMIS™ szoftvermodul, -funkció, egyedi szoftvermódosítás vagy azok működését leíró dokumentumok átadását követően Megrendelő haladéktalanul, de legfeljebb 21 naptári napon belül köteles ellenőrizni annak működését, illetve megfelelőségét.  
Az átadás napja az a nap, amikor Vállalkozó a Megrendelő rendelkezésre bocsátja a szoftvermodul/funkciót vagy egyedi szoftverfejlesztést, dokumentumot. Az átadásról a Vállalkozó e-mail-ben értesítést küld Megrendelőnek.  
Megrendelő az ellenőrzés eredményéről legkésőbb az átadás napjától számított 21. naptári napon írásban értesíti Vállalkozót.  
Amennyiben a 21 naptári napos ellenőrzési idő alatt a szoftver működésével kapcsolatban Megrendelő hibát észlel, erről haladéktalanul köteles Vállalkozót a IX. számú Ügyfélkapu és ügyfélszolgálat fejezetben foglalt eljárás szerint és tartalommal írásban értesíteni, és lehetővé tenni, hogy a 21 naptári napos ellenőrzési időszakon belül Vállalkozó azokat kijavíthassa. A hiba kijavítását követően a 21 naptári napos ellenőrzési idő a hibajavítás munkanapjainak számával –a szükséges ellenőrzés Megrendelő által történő lefolytatásának biztosítása érdekében azonban legalább 5 munkanappal – meghosszabbodik.  
Amennyiben a javítás a 21 naptári napos ellenőrzési időszak lejártát követően fejeződik be, abban az esetben a kijavított szoftver átadásától számított 5 munkanapon belül Megrendelő ismételen köteles annak működését és rendeltetésszerű használatra alkalmasságát ellenőrizni és azt visszaigazolni.  
A megfelelőség visszaigazolását vagy az ellenőrzési határidő elteltét követően Vállalkozó teljesítésigazolást állít ki.  
Az ezt követő eljárásra a 6. pontban foglaltak az irányadók.  
A teljesítésigazolás aláírásának hiányában a Megrendelő által aláírt teljesítésigazolás nélkül is jogosult Vállalkozó a számlát 8 napon belül kiállítani és ezt követően benyújtani, melynek mellékleteként megküldi Megrendelő részére az általa aláírt teljesítésigazolást.  
Amennyiben a 21 naptári napos ellenőrzési idő alatt Megrendelő a szoftver működésével kapcsolatos módosítási igénnyel él, az külön megállapodás tárgyát képezi, és a módosítási kérelemre hivatkozással Megrendelő a teljesítés igazolását nem tagadhatja meg.  
Személyes közreműködést igénylő teljesített szolgáltatások – pl. oktatások, konzultációk, telepítések, szakértői közreműködés, - számlázásának nem feltétele a teljesítés Megrendelő által történő igazolása – Vállalkozó ezen szolgáltatásokat a teljesítéstől számított 8 napon belül jogosult kiszámlázni.
7. A fizetési határidő a számla kiállításától számított 15. naptári nap, melyet Megrendelő átutalással köteles kiegyenlíteni a számlán megjelölt határnapig.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

8. Amennyiben a Szerződésben szereplő tételek, és azok alapján számított összesített értékek között eltérés mutatkozik (összeadási hiba), abban az esetben a tételeknél feltüntetett értékek az irányadó.

## **XII. Fizetési késedelem**

- Megrendelőt terhelő fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén Megrendelő köteles a Ptk. 6:155 § szerinti késedelmi kamatot megfizetni.  
Vállalkozó ezen túlmenően igényt tarthat 40 eurónak megfelelő, az MNB - késedelem kezdőnapján érvényes - hivatalos deviza-középfolyamán számított forint összegre behajtási költségátalányként.
- Megrendelő 30 napot meghaladó fizetési késedelme esetén Vállalkozó jogosult továbbá a szoftverkövetési szolgáltatás korlátozására, annak feltételével, hogy ezt megelőzően Megrendelőt fizetési határidő tűzésével, a jogkövetkezmények kilátásba helyezésével felszólította a teljesítésre, és a határidő eredménytelenül telt el.  
Amennyiben Vállalkozó Megrendelő bármely, a Szerződés tárgyát nem képező szolgáltatási, egyedi fejlesztési igénye alapján ajánlatot tett Megrendelő részére, a 30 napot meghaladó fizetési késedelem esetén Vállalkozó ajánlati kötöttsége megszűnik.
- Amennyiben Megrendelő 90 (kilencven) naptári napot meghaladó fizetési késedelembe esik, az ÁSZF XII. 1., 2. pontokban foglalt jogkövetkezmények alkalmazásán túl Vállalkozó jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- Vállalkozó nem köteles az új év nyitását támogató programot Megrendelő rendelkezésére bocsátani azon időpontig, ameddig Megrendelő a már esedékessé vált tartozását ki nem egyenlíti.

## **XIII. Szerződéskötés, kapcsolattartás**

- A Szerződés megkötése a Vállalkozó ajánlatában foglalt tartalommal írásban – Megrendelőnek a szerződéskötést megelőző tárgyalások során tett ilyen tartalmú nyilatkozata esetén elektronikus aláírás útján történik.
- A Szerződés megkötése során Megrendelő köteles igazolni a képviselőjében eljáró személy(ek) képviseleti, cégjegyzési (továbbiakban: cégjegyzési) jogosultságát.
- Az elektronikus aláírás technikai lépései:
  - Az elektronikus aláírásra szánt Szerződés előállítás PDF formátumban.
  - A Szerződés megküldése elektronikus levélben a kijelölt kapcsolattartó részére a megjelölt e-mail címre.
  - Az elektronikus aláírt Szerződés Megrendelő részéről történő visszaküldése Vállalkozó részére.
  - Annak Vállalkozó által történő ellenőrzése, hogy a Szerződést elektronikus aláírással ellátó személy(ek) jogosult(ak)-e Megrendelő cégjegyzésére. A cégjegyzési jogosultság ellenőrzése az e-cegjegyzek.hu portálon történik.
  - Amennyiben a Szerződést aláíró személy(ek) cégjegyzési jogosultságát a cégkivonat nem igazolja, a Szerződést aláíró személy(ek) cégjegyzési joga az ő(ke)t, a Szerződés aláírására feljogosító meghatalmazással igazolható.

A meghatalmazás alakszerűségére a Szerződés alakszerűségére vonatkozó szabályok az irányadóak, a meghatalmazást a cégjegyzésre jogosult személy(ek) elektronikus aláírással köteles(ek) ellátni.  
Amennyiben a meghatalmazás az elektronikus aláírt és visszaküldött Szerződéshez csatolásra nem került, úgy azt Megrendelő köteles haladéktalanul elektronikus levélben megküldeni Vállalkozó részére.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

- Annak Vállalkozó által történő ellenőrzése, hogy az elektronikusan aláírt Szerződés (meghatalmazás) megfelel-e belső előírásainak. Az ellenőrzés a Kormányzati Elektronikus Aláírás Ellenőrző Szoftverrel történik, ami elérhető az alábbi oldalon: <https://keasz.gov.hu/keasz/validate.html>

- Amennyiben az aláírás megfelelősége megállapításra kerül, a Szerződés Vállalkozó részéről is aláírásra kerül elektronikusan, majd visszaküldésre Megrendelő kijelölt kapcsolattartója részére.

- Amennyiben az aláírás megfelelősége nem igazolható, Vállalkozó Megrendelőt kapcsolattartója útján elektronikusan levélben tájékoztatja, hogy a fenti módon elvégzett aláírás ellenőrzés eredménye milyen hibaüzenetet igazol.

Az aláírás nem megfelelőségére vonatkozó értesítés arra vonatkozó felhívást is tartalmaz, hogy amennyiben a hiba kiküszöbölhető, úgy az Szerződést Megrendelő ismételt elektronikusan aláírását követően küldje meg, amennyiben a hiba nem küszöbölhető ki, Megrendelő papír alapon és cégszerűen aláírva, postai úton küldje meg a Szerződést Vállalkozó részére.

#### 4. Papír alapon történő szerződéskötés lépései:

- Az aláírásra szánt Szerződés szükséges példányszámban előállításra, és fizikailag aláírásra kerül Vállalkozó részéről, majd postai úton ajánlott, tértivevényes küldeményként megküldésre kerül a kijelölt kapcsolattartó részére olyan tartalmú kísérőlevéllel, hogy Megrendelő aláírását követően egy eredeti példányt ugyanilyen módon Vállalkozó részére küldjön vissza.

- Megrendelő részéről a cégjegyzésre jogosult által a Szerződés aláírására, majd postai úton, ajánlott, tértivevényes küldeményként visszaküldésre kerül Vállalkozó részére.

- Annak Vállalkozó által történő ellenőrzése, hogy a Megrendelő képviselőjében a Szerződést aláíró személy(ek) cégjegyzésre jogosult(ak)-e.

A cégjegyzési jogosultság ellenőrzése az e-cegjegyzek.hu portálon történik.

- Amennyiben a Szerződést aláíró személy(ek) cégjegyzési jogosultságát a cégkivonat nem igazolja, a Szerződést aláíró személy(ek) cégjegyzési joga a Szerződés aláírására feljogosító meghatalmazással igazolható. A meghatalmazás alakszerűségére, a Szerződés alakszerűségére vonatkozó szabályok az irányadóak.

#### 5. Kapcsolattartás

Felek a Szerződés megkötésével egyidejűleg kötelesek megjelölni azokat a személyeket, akik képviselőjükben a kapcsolattartásra a Szerződés teljesítésének folyamatában, és annak teljesítése érdekében jogosultak.

A kapcsolattartó személyének megjelölése az ő elektronikusan levelezési címével együtt történik, egy elektronikusan levelezési cím több kapcsolattartó személyéhez is rendelhető.

Ezen rendelkezés alkalmazásában vélelem, hogy a megjelölt kapcsolattartó a hozzá rendelt elektronikusan levelezési címen a részére megküldött elektronikusan levelet (e-mail) átvette.

Felek kötelesek egymásnak haladéktalanul bejelenteni a kapcsolattartó személyének, vagy az elektronikusan levelezési címnek a változását. Amennyiben a Felek által megadott elektronikusan levelezési címek egyikére sem kézbesíthető levél, a fél jogosult az elektronikusan levelet a cégkivonaton megjelölt elektronikusan levelezési címre kézbesíteni, ez esetben a másik - az elektronikusan levelezési cím megváltozásának bejelentését elmulasztó - fél nem hivatkozhat arra, hogy az elektronikusan levelet nem kapta meg.

#### 6. A Szerződés lényeges tartalmát érintő nyilatkozatok csak írásban – a kézhezvételt igazolható módon - intézhetők a másik félhez. A nyilatkozat akkor tekinthető hatályosnak, ha azt a címzett kézhez vette. Ha a postai úton továbbított jognyilatkozat 'nem kereste' jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, az ismételt kézbesítést követő 5. napon a jognyilatkozatot kézbesítettnek kell tekinteni. Vita esetén annak a félnek kell bizonyítania a jognyilatkozat hatályosságát, amelyik fél azt megtette.

A Szerződés lényeges tartalmát érintő nyilatkozatnak minősül a Szerződés módosítására irányuló nyilatkozat, ideértve a jelen ÁSZF-ben foglalt rendelkezésektől történő eltérésre vonatkozó nyilatkozatot is.

#### 7. Az elektronikusan úton történő szerződésmódosítás esetén az elektronikusan úton történő szerződéskötés rendelkezései az irányadóak.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

Általános Szerződési Feltételek		Hatálybalépés dátuma: 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

#### XIV. A szerződésszegés és jogkövetkezményei

1. Vállalkozó kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik, ha olyan okból, amelyért felelős:
  - a) késedelmesen teljesít, vagy
  - b) a teljesítés meghíúsul.
2. A kötbér alapja:
  - a) PIRAMIS™ szoftver(ek) felhasználási jogának átengedése tekintetében az érintett modul(ok)ra a Szerződésben megállapított kedvezményes nettó licence díj, vagy
  - b) szoftverkövetés esetében a tárgyévi szoftverkövetési díjnak a késedelemmel érintett szoftververzió használatért fizetendő díj-része
  - c) egyedi megrendelések esetében az érintett szolgáltatás(ok) vagy szoftverfejlesztés(ek) nettó vállalkozói díja.
3. Késedelem esetén a kötbér megfizetése a szerződészerű teljesítés kötelezettsége alól nem mentesít.
4. A nem teljesítés esetére kifizetett kötbér a teljesítés követelését kizárja.
5. A Szerződés hatálybalépésétől számított három hónap átállási időszaknak minősül, erre tekintettel Megrendelő az első két hónapban a Szerződésben meghatározott kötbért nem, a harmadik hónapban pedig annak 50%-át érvényesítheti. Ez nem mentesíti Vállalkozót a Szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítése alól.
6. Vállalkozó szerződésszegésének minősül, ha a Szerződés tárgyát képező szoftver rendeltetészerű használatra alkalmatlan. Megrendelő súlyos szerződésszegésre akkor hivatkozhat, ha a szerződésszegésről a III./11. pontban foglalt eljárás betartásával haladéktalanul értesítette Vállalkozót, és Vállalkozó a IX. fejezetben foglalt kötelezettségeit nem teljesítette.
7. Bármely fél azonnali hatályú felmondása esetén Vállalkozó a tárgyévi szoftverkövetési díjnak az aktuális szoftververzió(k) használatáért fizetendő 70% mértékű díj-részeire teljes egészében jogosult. Vállalkozó köteles a tárgyévi szoftverkövetési díjnak az ügyfélszolgálati támogatást és hibajavítási szolgáltatást magában foglaló 30% mértékű díj-része időarányos – a Szerződés megszűnésének időpontjától december 31. napjáig számított – részének visszatérítésére. Vállalkozó ezt a felmondásnak a címzett által történő kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles teljesíteni Megrendelő részére. Amennyiben a tárgyévi szoftverkövetési díj az azonnali hatályú felmondás közlésének időpontjában kiegyenlítésre még nem került, Megrendelő köteles a tárgyévi szoftverkövetési díjnak az aktuális szoftververzió(k) használatáért fizetendő 70% mértékű díj-részt teljes egészében, míg az ügyfélszolgálati támogatást és hibajavítási szolgáltatást magában foglaló 30% mértékű díjrészt időarányosan – a tárgyév január 01-től a Szerződés megszűnésének időpontjáig számítottan – kiegyenlíteni Vállalkozó részére.
8. A Szerződés a szerződésszegés egyéb eseteit is szabályozhatja, a szerződésszegő fél terhére további kötbérfizetési kötelezettséget is előírhat.

#### XV. Titoktartás

1. A Szerződés tárgyát képező tevékenység ellátásával, feladat elvégzésével összefüggésben a Felek birtokába került vagyoni értékkel bíró tények, tájékoztatások, adatok, és az azokból készült összeállítás üzleti titoknak

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

minősülnek (továbbiakban: üzleti titok). Az üzleti titok fogalmára a 2018. évi LIV. törvény rendelkezései az irányadóak.

- Ezen túlmenően üzleti titokként kezelendő minden olyan szóban közölt, nyomtatott, elektronikus vagy más formában tárolt dokumentum, leírás, tény, adat, amely a Felek üzletvitelével, gazdálkodásával, gazdasági helyzetével kapcsolatos, továbbá azon információk, melyeket az információ tulajdonosa a másik fél tudomására hozatalakor titkosan vagy bizalmasan kezelendőnek minősített.  
Üzleti titoknak minősül Felek viszonylatában minden olyan tény, adat, információ, melynek illetéktelen harmadik személy tudomására jutása Felek bármelyikének jogos gazdasági érdekét sérti, vagy azt veszélyeztetheti, illetve amely információt, tény, adatot Felek bármelyike ilyen megjelöléssel szolgáltat a másik félnek.
- Felek kötelesek a Szerződés tárgyát képező tevékenység elvégzéshez, feladat ellátásához, szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a fél által igényelt üzleti titoknak minősülő adatot, tényt másik fél részére átadni, rendelkezésre bocsátani.  
Felek nem jogosultak a bármilyen módon birtokába kerülő üzleti titkot harmadik személy tudomására hozni, kivéve, ha ehhez a másik fél kifejezetten, és előzetesen írásbeli engedélyt ad.
- Felek kötelesek a tudomásukra jutott üzleti titkot megőrizni, azt mással nem jogosultak közölni.
- Jelen ÁSZF alkalmazásában nem minősül harmadik személynek bármelyik fél alkalmazásában álló munkavállaló, vagy vállalkozó által a Szerződés tárgyát képező tevékenység ellátásához, szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett alvállalkozó.  
Felek kötelesek a munkaszerződésben, vagy az alvállalkozói szerződésben a jelen ÁSZF-ben foglaltakkal azonos tartalmú, az üzleti titok védelmére történő kötelezettség vállalását előírni az alkalmazásukban álló munkavállaló, vagy az alvállalkozó részére.
- Jelen ÁSZF alkalmazásában nem képezi üzleti titok tárgyát a másik fél nevének, mint referencia helynek reklámanyagokban, árajánlatokban, pályázatokban, elektronikus és írott sajtóanyagokban történő feltüntetése, szerepeltetése.
- Az egyeztető megbeszélésekről – egymás előzetes és kölcsönös tájékoztatása mellett – hangfelvétel készülhet, amiből jegyzőkönyv vagy emlékeztető készíthető, melyek tartalma harmadik személy tudomására csak a másik fél beleegyezésével hozható.

## **XVI. Szolgáltatási díjtételek**

- Jelen fejezet a Szerződés tárgyát nem képező szolgáltatások – egyedi megrendelés – díjtételeit tartalmazza.
- PIRAMIS™ ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI DÍJTÉTELEK:**  
Szolgáltatások megrendelhetők a tárgyévben érvényes szolgáltatási díjtételek szerint.  
Az óradíjak a megrendelt szolgáltatások esetében munkanapokon 8-18 óráig irányadóak, minden megkezdett óra egész órának számít. Megrendelő biztosítja a helyszínen munkát végző munkatársak számára az óránkénti 10 perc szünetet, valamint, amennyiben a szolgáltatás időtartama 12:00 órát követő időszakig tart, abban az esetben további 30 perc ebéddídot, ami a teljesítés időtartamába beleértendő.  
Munkanapokon a 8-18 óra közötti időszakon kívül (de max. 22 óráig tartó) végzett szolgáltatások 25%-os felárral kerülnek elszámolásra.  
Pihenő napon végzett szolgáltatás díja 50%-os felárral számítható.  
Abban az esetben, ha a szolgáltatás teljesítésének helyszíne nem Nyíregyháza (de Magyarország), úgy Vállalkozó a szállásdíj alkalmazása mellett a tárgyévben érvényes szolgáltatási díjtételei szerinti utazási

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

<b>Általános Szerződési Feltételek</b>		<b>Hatálybalépés dátuma:</b> 2025.03.26.
		<b>Közzététel dátuma:</b> 2025.03.26.

költségtérítés elszámolására jogosult, Nyíregyháza és a teljesítés helyszíne közötti távolságra az oda-visszaút tekintetében.

Szállásköltség az alábbi esetben merülhet fel: Vállalkozó nyíregyházi telephelye és a szolgáltatás teljesítésének helyszíne közötti távolság alapján számított utazással eltöltött idő és a helyszíni szakértői közreműködés időtartama együttesen a 12 órát meghaladja.

A megrendelt szolgáltatáshoz kapcsolódó szállásköltséget Megrendelő viseli. Amennyiben Megrendelő biztosítja a szállást, úgy Vállalkozó minimálisan \*\*\* kategóriának megfelelő elhelyezést tart elfogadhatónak. Amennyiben Megrendelő nem biztosít szállást, abban az esetben a Vállalkozó által biztosított szállás a fenti táblázatban közölt díjtétellel kerül elszámolásra.

Külföldi kiszállás esetén a kiszálláshoz kapcsolódó díjtelek külön megállapodás tárgyát képezik.

Megrendelő igénye szerint a díjak elszámolása magyar forintban vagy EUR-ban történhet, melyről Felek a Szerződésben állapodnak meg..

Szolgáltatás megnevezése	2025. évi általános díjtelek (EUR)	2025. évi általános díjtelek (HUF)
Oktatás (max. 10 fő/oktató)	72 EUR/óra	28 800,- Ft/óra
Oktatás web konferencia keretében	55 EUR/óra	22 000,- Ft/óra
Tanácsadás, Szakértői közreműködés, Szoftverfejlesztés	76 EUR/óra	30 400,- Ft/óra
*Utazási költségtérítés	0,64 EUR/km	256,- Ft/km
Szállásdíj (amennyiben Megrendelő nem biztosít szállást)	93 EUR/éjszaka	37 200,- Ft/éjszaka

\*Az utazási költségtérítés díját azzal a feltételezéssel állapítottuk meg, hogy a „KSH heti monitor” (<https://www.ksh.hu/heti-monitor/arak.html>) tájékoztatójában meghatározott benzinár nem haladja meg a 760 Ft/l összeget.

Az itt közölt szolgáltatási díjtelek változtatásának jogát Vállalkozó fenntartja, azok módosítására egyoldalúan jogosult, változás bekövetkezése előtt legalább 30 nappal értesítést küld.

A díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák.

Az ézárás/évnyitással összefüggő feladatok a Megrendelő által ellátandó rendszerüzemeltetési feladatok. Megrendelő igénye alapján ezen feladatok végrehajtására Vállalkozó külön megrendelés alapján vállalkozik.

### 3. Felhasználói oktatás (helyszíni vagy webkonferencia):

Az Fktv (2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről) szerint Vállalkozó adatszolgáltatásra köteles az oktatás megkezdését követő 3 napon belül, ehhez Megrendelő köteles az oktatásban résztvevők adatait a Vállalkozó által kért formátumban és tartalommal szolgáltatni. Elmulasztása esetén az ebből származó jogkövetkezmények a mulasztó felet terhelik.

## XVII. Záró rendelkezések

- Amennyiben bármely Fél ellen bíróság jogerős döntése alapján felszámolási-, csőd- vagy végelszámolási eljárás indul, köteles haladéktalanul értesíteni ennek tényéről a másik felet. Felszámolási vagy végelszámolási eljárás indítása esetén a másik Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- Megrendelő a jogerős cégbírósági végzés másolatának megküldésével 8 napon belül köteles értesíteni az átalakulás tényéről Vállalkozót.
- A jelen ÁSZF a Vállalkozó weboldalán (<http://lsoft.hu>) történő közzététel napjától visszavonásig hatályos. A közzététel a hatályban lévő Szerződés tartalmát csak Felek erre vonatkozó megállapodása alapján, és a megállapodásban foglalt feltételekkel érinti.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

Általános Szerződési Feltételek		Hatálybalépés dátuma: 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

4. Vállalkozó bármikor jogosult jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani.  
A módosítás a Vállalkozó weboldalán történő közzétételtől számított 30. napon lép hatályba.  
Vállalkozó az ÁSZF módosításáról Megrendelő részére értesítést küld.  
Az ÁSZF módosítása – a jelen ÁSZF V.3., IX.15., és a XVI. fejezetben foglalt kivételekkel – akkor válik a Felek között hatályban lévő Szerződés részévé, amennyiben azt Megrendelő elfogadja.  
Megrendelő részéről elfogadásnak minősül, ha az ajánlott, tértivevényes levélben postai úton megküldött ÁSZF módosítására vonatkozó nyilatkozatra Megrendelő a kézhezvételtől számított 8 napon belül ugyanilyen módon nem nyilatkozik. Elektronikus úton megkötött szerződések esetén a módosításra az elektronikus szerződéskötés szabályai az irányadóak azzal, hogy a hallgatás ezen esetben is a szerződést módosító nyilatkozat elfogadásának minősül.  
Amennyiben Megrendelő az itt szabályozott módon és határidőn belül kifejezett nyilatkozatával az ÁSZF módosítását nem fogadja el, az nem válik a Felek között hatályban lévő szerződés részévé, ez esetben a Szerződés megszüntetésére az általános szabályok az irányadóak.  
Az ÁSZF V., IX., XVI. fejezet vonatkozó pontjaiban foglalt felhatalmazás alapján Vállalkozó jogosult a hatályban lévő Szerződés egyoldalú módosítására. Az ÁSZF módosításáról ez esetben Vállalkozó Megrendelőt elektronikus levélben értesíti.  
Fentiekben túl is jogosult Vállalkozó az ÁSZF egyoldalú módosítására, ha erre őt jogszabály kötelezi.
5. Jelen ÁSZF rendelkezései valamelyikének érvénytelensége nem érinti a többi rendelkezés alkalmazhatóságát.
6. Vállalkozó fenntartja magának a jogot, hogy ezen ÁSZF egyes rendelkezéseitől egyedi megállapodás alapján létrejött Szerződésben eltérjen.
7. Amennyiben Vállalkozó a jelen ÁSZF alapján megillető valamely jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak.

## XVIII. Értelmező rendelkezések

Fogalom	Értelmező rendelkezés
Jogszabálykövetés:	Amennyiben a szoftver valamilyen funkcionalitása(i) valamely jogszabályi előírás(ok)nak megfelelő működést támogat(nak), akkor a funkciók működését a jogszabály módosítása esetén a jogszabályi előírásoknak megfelelően kell módosítani. A jogszabálykövetés magában foglalja a szakmai területhez tartozó és az informatikai rendszerrel addig nem támogatott új jogszabályokban foglalt előírásoknak való megfelelést is. Az informatikai rendszer esetében a jogszabálykövetés kifejezés fentiek alapján nem az informatikai rendszerre vonatkozó jogszabályi megfelelést jelenti.
Kereskedelmi termék (szoftver)	Vállalkozó által az ügyfelei humánügyviteli feladatainak számítógépes feldolgozására és humánügyviteli nyilvántartásra alkalmas, a Vállalkozó által meghatározott tulajdonságokkal és funkciókkal bíró, általános megoldásként kialakított szoftver, amelynek felhasználási joga licence díj megfizetése ellenében biztosított.
Kereskedelmi termékben (szoftver) megvalósuló jogszabálykövetés	Vállalkozó által meghatározott módon és funkcionalitással, a kereskedelmi termékben a jogszabályi előírásoknak történő megfelelés érdekében végrehajtott azon szoftvermódosítás(ok), amely(ek) Vállalkozó ügyfelei által

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."



Általános Szerződési Feltételek		Hatálybalépés dátuma: 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

	<p>használható általános megoldásként kerülnek kivitelezésre, és amelyek felhasználása szoftverkövetési díj megfizetése ellenében biztosított.</p> <p>A kereskedelmi termékben megvalósuló jogszabálykövetés fogalma nem foglalja magában az általános megoldásként kialakított kereskedelmi szoftverrel kapcsolatos további megrendelői igényeket, elvárásokat, ezek egyedi megrendelői fejlesztési igénynek minősülnek</p>
Jogszabályi előírásoknak történő nem-megfelelőség	<p>A szoftver nem felel meg a jogszabályi előírásoknak, ha:</p> <p>a) Nem teszi lehetővé a felhasználónak, hogy egy a jogszabályban előírt –a munkáltatókra egységesen előírt – működésnek megfeleljen, vagy</p> <p>b) Ha a szoftver rendelkezik egy olyan tulajdonsággal, hogy egy adott jogszabályban meghatározott előírás szerinti értéket kiszámol, de az hibás</p> <p>c) Ha nem tudja előállítani azokat a kötelező adatszolgáltatásokat, melyeket jogszabályok, hatóságok írnak/írhatnak elő kötelezően és egységesen minden munkáltató számára</p> <p>Amennyiben Felek között a jogszabályi- előírásoknak történő megfelelés tekintetében vélemény-eltérés van, abban az esetben a IX. Fejezetben szabályozott eljárás az irányadó.</p>
Egyedi megrendelői fejlesztési igények, testre szabási fejlesztések	<p>Mindazon megrendelői igény, ami a Vállalkozó által meghatározott módon és funkcionalitással általános megoldásként elkészített, a kereskedelmi termék vagy a kereskedelmi termékben megvalósuló jogszabálykövetés működésének a megváltoztatására, módosítására, bővítésére, kiegészítésére irányul.</p> <p>Ezen túlmenően új egyedi megrendelői fejlesztési igénynek minősülnek mindazon megrendelői követelmények és elvárások is, amelyeket Megrendelő valamely szoftver(rész) használatára irányuló Szerződés vagy megállapodás megkötésének időpontját követően, vagy az érintett szoftver(rész) átadását követően utólag közöl Vállalkozóval.</p> <p>Az egyedi megrendelői fejlesztési igények teljesítése a Vállalkozó által készített, és Megrendelő által jóváhagyott és elfogadott követelményspecifikáció dokumentumban foglaltak szerint történik.</p>
Egyedi megrendelői igények, (testre szabási) fejlesztések jogszabálykövetése	<p>Amennyiben Vállalkozó az egyedi megrendelői fejlesztési igények alapján létrehozott szoftver(ek)ben módosítást végez, köteles azt akként végrehajtani, hogy annak eredményeképpen a módosítással érintett szoftver(rész) működését meghatározó követelményspecifikációban meghatározott működésen egyoldalúan nem változtathat.</p> <p>Az egyedi megrendelői igényekhez készített követelményspecifikáció olyan előírás, amely egyértelműen meghatározza annak módját, hogy Vállalkozónak az egyedi megrendelői igényt kiszolgáló szoftver(rész) kialakítását miként kell elvégeznie.</p> <p>Az egyedi megrendelői igények alapján létrehozott szoftver(ek)ben a jogszabályi előírásoknak történő megfelelés érdekében végrehajtott azon szoftvermódosítás(ok), amely(ek) egyedi megoldásként, a követelményspecifikációban meghatározott működés fenntartása mellett kerülnek kivitelezésre, és amelyek felhasználása szoftverkövetési díj megfizetése ellenében biztosított.</p> <p>Kifejezetten nem képezi tárgyát az egyedi megrendelői igények jogszabálykövetésének a következő eset:</p> <p>Az egyedi megrendelői igények alapján Vállalkozó által a Követelményspecifikációban foglaltak szerint létrehozott olyan szoftver(rész)ek módosítása, amely(ek) a Vállalkozó által szállított szoftver(ek) /"A rendszer"/ és Megrendelő más informatikai rendszerei /"B rendszer"/ közötti adatok cseréjének támogatását biztosítják (interfész).</p> <p>Amennyiben „B” rendszerben – jogszabályváltozás vagy bármely egyéb ok</p>

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."

Általános Szerződési Feltételek		Hatálybalépés dátuma: 2025.03.26.
		Közzététel dátuma: 2025.03.26.

	miatt olyan módosítások történnek, ami miatt „A” rendszert is módosítani szükséges, akkor az „A” rendszeren történő módosítások nem minősülnek jogszabálykövetésnek, mivel az „A” rendszerben nem jogszabálykövetést, hanem a két rendszer közötti adatsere zavartalan működésére irányuló módosítást kell elvégezni, amit a „B” rendszerben megvalósított változás idézi elő.
Követelményspecifikáció dokumentum	Vállalkozó által elkészített és Megrendelő által elfogadott és jóváhagyott, olyan megrendelői előírás, amely egyértelműen meghatározza annak módját, hogy Vállalkozónak az egyedi megrendelői igényt kiszolgáló szoftver(rész) kialakítását miként kell elvégeznie.
Változáskezelés a követelményspecifikációban, kereskedelmi termékben	A változáskezelési eljárás a Megrendelő által elfogadott követelményspecifikációt követően, vagy a leszállított kereskedelmi termék átadását követően megjelenő újabb Megrendelői igények, módosítások és pontosítások folyamata.
Éles üzemi felhasználás	Éles üzemi felhasználásnak minősül az, amikor Megrendelő a szoftver által nyújtott szolgáltatást vesz igénybe.
Kritikus hiba	Jelen ÁSZF IX. számú Ügyfélkapu és Ügyfélszolgálat fejezet meghatározott esetek.
Licence terjedelem	Azon létszám, amelyre vonatkozóan a Licence igazolásban meghatározott szoftver(ek) szolgáltatása(i)t a Felhasználó jogosult igénybe venni. Valamely hónapban a létszámba beleértendő a rendszerben nyilvántartott mindazon személy, akikre a szoftver bármely szolgáltatásait Felhasználó igénybe veszi.
Cégcsoport	Azon, a Ptk. Harmadik Könyv Harmadik Részében (3:88.§ - 3:324.§) szabályozott gazdasági társaságok csoportja, amelyek jogosultak a Felek által kötött Szerződés alapján a Licence igazolásban foglalt tartalommal a szoftver használatára. Cégcsoport megállapodás alapján Megrendelőnek minősül a cégcsoportba tartozó gazdasági társaságok kijelölése alapján az a gazdasági társaság, amellyel Vállalkozó a Szerződést megkötö, őt illetik meg a Szerződésből eredő jogok, és terhelik az abból eredő kötelezettségek.

"Jelen dokumentumban található adatok, információk részben vagy egészben történő másolása, üzleti vagy egyéb célú felhasználása kizárólag az L-SOFT Zrt. hozzájárulásával történhet. Ez a nyilatkozat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 96.§-ban foglaltak szerint tiltó nyilatkozatnak minősül."